



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
BACHARELADO EM TURISMO

SUSTENTABILIDADE DOS MEIOS DE
HOSPEDAGEM:
UMA ABORDAGEM CENTRADA NO COMPLEXO BLUE TREE
ALVORADA.

Myrian Costa Chaves

Orientador: Jefferson L. Gazoni

Monografia de Graduação

Brasília-DF, Junho – 2005

MYRIAN COSTA CHAVES

**SUSTENTABILIDADE DOS MEIOS DE
HOSPEDAGEM:
UMA ABORDAGEM CENTRADA NO COMPLEXO BLUE TREE
ALVORADA.**

Monografia apresentada como requisito para
conclusão do curso de bacharelado em Turismo
do UNICEUB – Centro Universitário de Brasília.
Orientador: Jefferson L. Gazoni

Brasília-DF, Junho - 2005



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – FASA
BACHARELADO EM TURISMO

**SUSTENTABILIDADE DOS MEIOS DE
HOSPEDAGEM:
UMA ABORDAGEM CENTRADA NO COMPLEXO BLUE TREE ALVORADA.**

Myrian Costa Chaves

Monografia apresentada como requisito para
conclusão do curso de bacharelado em Turismo
do UNICEUB – Centro Universitário de
Brasília.

BANCA EXAMINADORA

Aprovado por:

Professor Jefferson L. Gazoni - orientador.

Professor Mauro Castro de Azevedo e Souza

Professora Raquel Cardoso

Brasília-DF, Junho - 2005

Dedico o trabalho a minha família, aos professores e profissionais da área de turismo que me ajudaram no trabalho, incentivaram a seguir em frente e perseverar nos estudos para chegar aqui.

AGRADECIMENTOS

Aos entrevistados no Complexo Blue Tree Alvorada.

Ao professor orientador.

Aos que contribuíram direta ou indiretamente na realização do trabalho.

RESUMO

Este trabalho acadêmico vem com o intuito de questionar se o empreendimento turístico no segmento dos meios de hospedagem, o Complexo Blue Tree Alvorada, pratica os requisitos de sustentabilidade, pois na atividade turística faz-se necessária à aplicação de um planejamento no qual o foco seja priorizado um desenvolvimento sustentável preservando os recursos que o turismo explora. Foram abordados conceitos sobre desenvolvimento, sustentabilidade e meios de hospedagem para o embasamento teórico para assim constatar através de entrevistas que foram realizadas no hotel, sendo necessário observar e aplicar com mais eficácia por parte do hotel tais requisitos, foi evidenciado que apenas alguns requisitos de sustentabilidade foram identificados no hotel que ainda visa a lucratividade do negócio não se preocupando com as questões ambientais e sócio-culturais.

Palavras chaves: Turismo: meios de hospedagem, desenvolvimento, sustentabilidade.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1- Diferenças básicas entre crescimento e desenvolvimento	10
QUADRO 2- Diferenças entre crescimento econômico e desenvolvimento econômico	11
QUADRO 3- Aspectos da sustentabilidade	13
QUADRO 4- Alguns impactos negativos do turismo	22
QUADRO 5- Tipos de meios de hospedagem	28
QUADRO 6- Unidade habitacional Suíte Presidencial	39
QUADRO 7- Unidade Habitacional Executiva	40
QUADRO 8- Unidade habitacional Júnior	40
QUADRO 9- Unidade habitacional Luxo	41
QUADRO 10- Unidade habitacional Superior	41
QUADRO 11- Unidade habitacional Standard	41
QUADRO 12- Unidade habitacional Suíte Premium	42
QUADRO 13- Unidade habitacional Master	43
QUADRO 14- Unidade habitacional Luxo	43
QUADRO 15- Unidade habitacional Standard	44
QUADRO 16- Área de eventos	44
QUADRO 17- Requisitos Ambientais – Preparação e atendimento a emergências ambientais; áreas naturais, flora e fauna.	46
QUADRO 18- Requisitos Ambientais – Arquitetura e impactos da construção no local	47
QUADRO 19- Requisitos Ambientais – Paisagismo; Emissões, efluentes e resíduos sólidos.	48
QUADRO 20- Requisitos Ambientais – Eficiência energética.	50
QUADRO 21- Requisitos Ambientais – Conservação e gestão do uso da água.	52
QUADRO 22- Requisitos Ambientais – Seleção e uso de insumos.	53
QUADRO 23- Requisitos sócio-culturais - Comunidades locais.	54
QUADRO 24- Requisitos sócio-culturais - Trabalho e renda; Condições de trabalho.	55
QUADRO 25- Requisitos sócio-culturais – Aspectos culturais; saúde e educação	57
QUADRO 26- Requisitos sócio-culturais - populações tradicionais	58
QUADRO 27- Requisitos econômicos – Viabilidade econômica do empreendimento	59
QUADRO 28- Requisitos econômicos – Qualidade e satisfação dos clientes	60
QUADRO 29- Requisitos econômicos – Qualidade e satisfação dos clientes	61
QUADRO 30- Requisitos econômicos – Qualidade e satisfação dos clientes	62

LISTA DE ABREVIATURAS

ABIH	Associação Brasileira de Indústria de Hotéis
APEX	Agência de Promoção de Exportações do Brasil
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
CAESB	Companhia de Água e Esgoto de Brasília
CBTS	Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável
CMMAD	Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento
EMBRATUR	Instituto Brasileiro de Turismo
FUNCEF	Fundação dos Economistas Federais
IH	Instituto de Hospitalidade
IUCN	União Mundial para Conservação
OMT	Organização Mundial de Turismo
PCTS	Programa de Certificação em Turismo Sustentável
SEMARH	Secretaria de Meio Ambiente e Recursos Hídricos

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	09
1. SUSTENTABILIDADE DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM: QUESTÕES BÁSICAS	10
1.1. DESENVOLVIMENTO E SUSTENTABILIDADE	10
1.2. TURISMO E SUSTENTABILIDADE	16
1.2.1. Desenvolvimento Sustentável do Turismo	17
1.2.2. Turismo Sustentável	19
1.3. SUSTENTABILIDADE EM MEIOS DE HOSPEDAGEM	24
1.3.1. Meios de Hospedagem	25
1.3.2. O setor hoteleiro no Brasil	29
1.3.3. Requisitos de Sustentabilidade em Meios de Hospedagem	32
2. COMPLEXO BLUE TREE ALVORADA	37
2.1. BLUE TREE HOTELS	37
2.2. COMPLEXO BLUE TREE ALVORADA	37
2.2.1. Blue Tree Park	39
2.2.2. Blue Tree Towers	42
3. COMPLEXO BLUE TREE ALVORADA: PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS?	45
3.1. ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE NO COMPLEXO BLUE TREE ALVORADA	45
3.1.1. Requisitos Ambientais	45
3.1.2. Requisitos Sócio-culturais	53
3.1.3. Requisitos Econômicos	58
CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
APENDICE A. FOTOS COMPLEXO BLUE TREE ALVORADA	70
ANEXO A. NORMAS DE SUSTENTABILIDADE PARA MEIOS DE HOSPEDAGEM	78

INTRODUÇÃO

O ato de viajar é costume antigo, seja por busca de alimento, seja em busca de status social. Atualmente, a prática foi ampliada, por prazer, para descanso ou mesmo satisfação nos negócios, expandindo essa atividade, de tal forma, que trouxe inúmeras vantagens financeiras e uma exploração maior do setor. Com as viagens torna-se necessário a utilização da rede hotelaria para garantir o pouso seguro a noite e usufruir dos inúmeros serviços disponíveis na área. Pelo rápido crescimento da atividade turística torna-se necessário implantar critérios que sejam essenciais ao bom desempenho da atividade, encontrados na forma de desenvolvimento sustentável.

A Hotelaria é um setor muito importante para o turismo, pois é lucrativo e tende a crescer cada vez mais, assim, estabelecendo qualidade nos meios de hospedagem isso se refletirá na qualidade turística também. Por ser um setor em expansão há uma preocupação em relação ao seu planejamento e cuidados com as questões sócio-ambientais, fatores importantes no turismo. Por isso, o emprego do desenvolvimento sustentável em um empreendimento hoteleiro trará benefícios aos proprietários, ao meio ambiente e à população.

O Blue Tree Hotels é uma conceituada rede brasileira de hotéis por seus serviços de alta qualidade, conta com vários hotéis nas principais capitais do Brasil.

O interesse pessoal no uso da sustentabilidade em relação meios de hospedagem, justifica-se pela carência de estudos específicos sobre este tema no Brasil, associado ao acelerado crescimento da atividade hoteleira no Brasil. A escolha do Complexo Blue Tree Alvorada justifica-se pela facilidade de acesso ao hotel e por ser um hotel com grande estrutura e renomado.

A finalidade deste estudo é a de ampliar a compreensão da sustentabilidade nos meios de hospedagem, através da discussão da adequação dos requisitos propostos pelo Instituto de Hospitalidade para avaliação da sustentabilidade, analisando se as práticas do Complexo Blue Tree Alvorada são sustentáveis.

Esta pesquisa exploratória e qualitativa para analisar a sustentabilidade do Complexo Blue Tree Alvorada utilizou pesquisa documental e bibliográfica, entrevistas diretas sistemáticas sobre o objeto de estudo, de modo a verificar se os requisitos de sustentabilidade propostos pelo Instituto de Hospitalidade para Certificação em Turismo Sustentável para Meios de Hospedagem estão sendo atendidos.

1. SUSTENTABILIDADE DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM: QUESTÕES BÁSICAS.

Ao tratar da sustentabilidade nos meios de hospedagem faz-se necessária a abordagem de conceitos como desenvolvimento, sustentabilidade, desenvolvimento sustentável, desenvolvimento sustentável do turismo e turismo sustentável, todos envolvendo a prática saudável quanto às questões econômicas, ambientais e sociais, para alcançar, de forma favorável, o melhor caminho para o desenvolvimento econômico em qualquer segmento da atividade turística. No caso deste trabalho, mais especificamente, nos meios de hospedagem.

1.1. DESENVOLVIMENTO E SUSTENTABILIDADE

Os autores Molina e Rodríguez (2001, 26) abordaram em seus estudos a análise dos conceitos de crescimento e desenvolvimento (Quadro 1), demonstrando que os termos, ao tratar-se da relação domínio-dependência na sociedade, deixam de ser sinônimos. O crescimento econômico encontra-se descontextualizado de aspectos físicos, sociais, econômicos e culturais; ele é medido em termos reais e objetivos, sendo assim, quantitativo, pois há aumento na quantidade e no valor do que é produzido (Produto Interno Bruto – PIB), esse aumento nas rendas nacionais havendo um excedente possibilita a aquisição do necessário para o desenvolvimento dos países, entretanto, o conceito de crescimento econômico não enfoca os aspectos sociais, o que é imprescindível no desenvolvimento sustentável.

QUADRO 1. Diferenças básicas entre crescimento e desenvolvimento.

Conceito	Âmbito	Indicadores
1. Crescimento	1.1. Econômico	1.1.1. Aumento no Produto Nacional Bruto
2. Desenvolvimento	2.1. Econômico 2.1. Social	2.1.1. Aumento na Produção dos setores primário e secundário. 2.2.1. Distribuição da renda nacional 2.2.2. Mobilidade Social

Fonte: Molina, S; Rodríguez, S., 2001

Não há desenvolvimento quando há ocorrência de fatores como a má distribuição de renda, aspecto evidente na sociedade. O desenvolvimento engloba aspectos produtivos, tais como os sociais, quando busca propiciar aos indivíduos, a oportunidade de incorporar-se a

camadas superiores da população, por meio da mobilidade social e da melhoria da qualidade de vida. Inclusive no aspecto econômico, o desenvolvimento é diferente do crescimento, visto que nem sempre, o último não conduz àquele. Para o desenvolvimento econômico não basta apenas aumentar o PIB, mas incrementar atividades econômicas produtivas, por meio da organização do trabalho, dos recursos naturais e do capital, gerando, dessa forma, bens de consumo para a população. Em vista disso, o desenvolvimento econômico é apenas uma sub-estratégia de evolução no social e urbano (físico-ambiental) dentro do desenvolvimento almejado (Molina e Rodriguez, 2001, 27).

A busca do desenvolvimento implica uma mudança da estratégia evolutiva adotada, buscando no desenvolvimento econômico o princípio da auto-suficiência já que o crescimento consolida a dependência e o desenvolvimento deve reduzi-la (Molina e Rodríguez, 2001, 31). As diferenças entre crescimento econômico e desenvolvimento econômico são melhor apresentadas no Quadro 2 a seguir.

QUADRO 2. Diferenças entre crescimento econômico e desenvolvimento econômico.

Crescimento Econômico	Desenvolvimento Econômico
<ol style="list-style-type: none"> 1. É uma estratégia de evolução. 2. Busca um aumento na produção dos três setores da economia. 3. Parte de uma orientação da produção para o mercado externo. 4. Aumenta e consolida a divisão internacional do trabalho. 5. Os resultados são sentidos a curto prazo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. É uma sub-estratégia de evolução. 2. Busca aumentar a produção dos setores primário e secundário. 3. Parte de uma orientação da produção para o mercado interno. 4. Aumenta o princípio de auto-suficiência. 5. Os resultados são sentidos a médio e longo prazo.

Fonte: Molina, S.; Rodríguez, S., 2001

Com a busca de um desenvolvimento igualitário, justo e com vantagens para a população, a questão da sustentabilidade torna-se a meta para os países, principalmente, os em desenvolvimento de estarem focando uma nova estratégia evolutiva na qual sejam beneficiados. Se a riqueza produzida estiver concentrada, será difícil alcançar o desenvolvimento ideal, pois é necessário que a riqueza alcance todas as camadas sociais e não somente uma minoria com poder, quando apenas ela se beneficia. Vale ressaltar que o desenvolvimento envolve aspectos econômicos, sociais e ambientais.

Abordando o desenvolvimento, Fekete afirma que

O crescimento econômico deve ocorrer de modo mais ecológico, isto é, considerando as limitações do meio ambiente, e deve ser socialmente mais igualitário. O resultado econômico deve estar condicionado a sustentabilidade. A preservação do meio ambiente deve ser considerada ao se planejar o crescimento econômico, promovendo prioritariamente o desenvolvimento de toda a sociedade (2004:164).

O desenvolvimento faz parte do progresso humano e pode ser visto em todas as áreas tais como industrial, tecnológico, transportes, saúde, turismo, e em qualquer coisa que se utiliza ou faz no cotidiano, como parte integrante da evolução humana.

Souza e Corrêa (2000, 53) definem desenvolvimento como “*aumento da capacidade de atender as necessidades materiais dos seres humanos e a melhoria da qualidade de vida*”.

Na ansiedade de alcançar o desenvolvimento, o homem tem sido responsável por inúmeros impactos negativos na sociedade e no meio ambiente. Os empreendedores buscando o lucro a curto prazo não se preocupam com as questões sócio-ambientais e não percebem que a modernidade pode causar danos irreparáveis a uma sociedade, não devidamente preparada para recebê-la. Ainda pode descaracterizar o meio ambiente, afetando a população que sobrevive às custas do seu meio, através do turismo, por exemplo, que utiliza o meio ambiente como referencial para seus atrativos turísticos. Assim, os empresários devem ao menos tempo, buscar minimizar os impactos que podem causar na localidade, enquanto, usufruem os seus benefícios. Por tudo isso, atualmente, discute-se a questão das empresas de turismo adotarem e praticarem os princípios da sustentabilidade.

Segundo Norton (1992 apud Faria e Carneiro, 2001:13), a sustentabilidade é conceituada como:

Uma relação entre sistemas econômicos dinâmicos e sistemas ecológicos maiores, também dinâmicos e que, no entanto, modificam-se mais lentamente, de tal forma que a vida humana pode continuar indefinidamente, os indivíduos podem prosperar e as culturas humanas podem desenvolver-se, mas, também, uma relação na qual os efeitos das atividades humanas permanecem dentro de limites que não deterioram a saúde e a integridade de sistemas auto-organizados que fornecem o contexto ambiental para estas atividades.

Essa ligação com o meio ambiente deve-se aos impactos causados pelo homem na busca do crescimento econômico e à modernização quando da utilização dos recursos naturais, restando evidente o seu uso depredatório, gerando uma incerteza em relação ao futuro com a possibilidade de esgotamento dos citados recursos naturais.

A iniciativa privada precisa ser melhor conscientizada para adotar uma postura em relação à sustentabilidade, integrando-se ao setor governamental e à sociedade, de modo a juntos se empenharem na preservação dos recursos naturais e sociais.

Segundo Fekete,

Os conceitos do desenvolvimento sustentável já são realidade mundial e parte do próprio ordenamento jurídico de diversos países. Representam o resultado concreto da atuação das instituições internacionais e nacionais. A implantação dos princípios formulados certamente estará definindo um importante componente do planejamento estratégico de nações a indivíduos, de empresas transnacionais a pequenas empresas locais que nem sabem o que é desenvolvimento sustentável. O fato é que houve uma mudança de paradigma e, conseqüentemente, passamos a viver num novo mundo (2004:170).

Com o crescimento da atividade turística e a utilização dos recursos naturais de forma depredatória percebe-se a importância de um desenvolvimento sustentável, que segundo a Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento - CMMAD (1991, 46) é

Aquele que atende as necessidades dos presentes sem comprometer as possibilidades das gerações futuras satisfazerem suas próprias necessidades, o qual contém dois conceitos-chave: primeiro, o conceito de “necessidade”, sobretudo as necessidades essenciais dos pobres do mundo, que devem receber a máxima prioridade; segundo, a noção das limitações que o estágio da tecnologia e da organização social, impõe ao meio ambiente, impedindo-o de atender as necessidades presentes e futuras.

O conceito de sustentabilidade pode ser enfocado sob três diferentes aspectos apresentados no Quadro 3.

QUADRO 3. Aspectos da sustentabilidade

Aspectos	
Uso sustentável	Ocorre quando os seres humanos utilizam os recursos renováveis, permitindo que os processos naturais de reposição ocorram e assim o sistema poderá renovar-se indefinidamente.
Crescimento sustentável	Onde a questão básica que se impõe é se o crescimento econômico leva ou não em consideração a limitação de recursos, sem o que ocorrerá degradação do ambiente, pois não pode haver crescimento que seja sustentável sem o controle do crescimento populacional e do consumo <i>per capita</i> de recursos.
Desenvolvimento sustentável	O termo mais usado e o de mais difícil definição, torna-se uma tarefa impossível quando sinônimo de crescimento sustentável que envolva crescimento da população e do consumo de recursos, mas não quando tenha o significado de uso sustentável, tornando-se então um imperativo.

Fonte: Mangel *et al.* (1993 apud Faria e Carneiro, 2001)

Ainda citando a CMMAD (1991, 49) desenvolvimento sustentável pode ser apresentado como

Um processo de transformação no qual a exploração dos recursos, a direção dos investimentos, a orientação do desenvolvimento tecnológico e a mudança institucional se harmonizam e reforçam o potencial presente e futuro, a fim de atender as necessidades e aspirações humanas.

A preocupação com o atendimento das necessidades e preservação dos recursos torna-se essencial na sua exploração a adequação a esse tipo de desenvolvimento deve ser acelerada na medida que a população cresce acentuando mais as chances de esgotamento dos recursos.

McIntyre (1993 apud Oliveira, 2002, 196) diz que a definição dada pela União Mundial para Conservação (IUCN) para desenvolvimento sustentável é *“o processo que permite o desenvolvimento sem degradar ou esgotar os recursos que o tornam possível. Desta forma, os recursos podem servir as gerações presentes e futuras”*.

Souza e Corrêa (2000, 53) definem desenvolvimento sustentado como *“tipo de desenvolvimento que atende as demandas do presente sem comprometer as necessidades do futuro”*.

Segundo Sachs (1993 apud Ruschmann e Solha, 2004, 98) *“a sustentabilidade engloba vários aspectos: o social, econômico, ecológico, espacial, cultural e político; todos relacionados com a busca comum da equidade e continuidade (durabilidade)”*.

Com a busca pela lucratividade e crescimento econômico deixam-se de lado aspectos como o social para encontrar uma forma de que a sociedade possa ter cidadania para usufruir seus direitos ao mesmo tempo em que pratica seus deveres, não vivendo de forma miserável e tenha sua dignidade de poder trabalhar e receber pelo seu serviço assim constatando a equidade que deve existir para que a população tenha uma boa qualidade de vida. Também não esquecendo dos aspectos ecológicos e cultural preservando os recursos garantindo a continuidade destacada por Sachs.

A grande preocupação é o comprometimento do desenvolvimento atual em relação às gerações futuras, que poderão ser prejudicadas quanto ao uso do meio ambiente nos fatores tais como: o crescimento desenfreado do mundo; os impactos negativos - degradação ambiental, miséria, poluição, escassez de recursos hídricos, descaracterização cultural, falta de emprego, má distribuição de renda, vandalismo e demais problemas do cotidiano (OMT, 2003, 109).

Segundo Faria e Carneiro (2001, 19)

O antagonismo entre crescimento econômico e sustentabilidade é próprio de uma sociedade capitalista, na qual a preocupação em garantir a continuidade do processo de industrialização, afetado pelo esgotamento de recursos, esbarra em uma lógica de mercado, alheia a estratégias de médio e longo prazo que priorizam benefícios sociais e ambientais em oposição a acumulação de renda e conseqüente disparidades econômicas.

Em vista da seriedade dos problemas causados pelas empresas, constatados nos noticiários e demais veículos da mídia, tais como desmatamento, poluição sonora, ambiental e outros, está ocorrendo um estímulo para que as empresas adotem medidas mais responsáveis quanto aos aspectos sócio-ambientais, quais sejam, as práticas sustentáveis em seus serviços.

No intuito de alcançar o desenvolvimento sustentável foram apresentadas algumas diretrizes políticas: preservação do meio ambiente; garantia de alimentação em longo prazo; uso de fontes energéticas renováveis e controle de uso de energia; controle de crescimento populacional; controle de urbanização e integração com as áreas rurais; satisfação das necessidades básicas e oportunidade de desenvolvimento econômico para lugares que não possuem meios de desenvolvimento próprio (CMMAD, 1991, 12).

Esses aspectos se fazem necessários para atingir o chamado desenvolvimento sustentável defendido pela CMMAD, onde se mantém a satisfação da população atual, mas não se estabelecem prejuízos às futuras gerações.

Assim a fórmula ideal para o desenvolvimento sustentável é a combinação entre o crescimento econômico (aumento do PIB), não esquecendo dos aspectos sócio-ambientais onde a população é beneficiada com esse crescimento, através da melhoria de vida, e, a preservação ecológica.

Segundo Fekete (2004, 170)

É de ressaltar a importante característica do processo de adaptação das nações em desenvolvimento aos princípios do desenvolvimento sustentável, em seus diversos aspectos e dimensões, que permite a implantação de soluções já experimentadas muito rapidamente através de processos participativos que envolvam as comunidades locais e a sociedade, sem a necessidade de arcar com todos os custos da curva de aprendizagem.

Os países em desenvolvimento devem adotar o processo do desenvolvimento sustentável que já foi implantado em outras localidades, a comunidade dos países em desenvolvimento vive em condições precárias e não tem recursos educativos, o que pode acarretar em muitos problemas pelo fato de viverem de forma precária e pela falta de educação e recursos acabam

deteriorando o pouco que tem para conseguir sobreviver assim os princípios do desenvolvimento devem ser prioridade nos países em desenvolvimento.

De acordo com Dias (2003, 50)

A busca de um desenvolvimento sustentável vai ao encontro de uma revalorização das formas tradicionais de produção, na qual se geram novas formas de organização produtiva em quase todas as atividades econômicas e práticas sociais. O turismo, como atividade econômica e prática social, não pode estar à margem dessa reinterpretação, na qual se estabelecem novos conceitos e significados que reorientam a relação do homem com a natureza e com seus semelhantes.

O turismo por ser uma atividade economicamente favorável, caracterizado pelo crescimento econômico alto e constante, estabelecendo propensão às pessoas para viajar e gastar mais, em contrapartida permita que descansem e usufruam ao máximo.

1.2. TURISMO E SUSTENTABILIDADE

Com a ascensão da atividade turística e as constantes campanhas de incentivo ao turismo, várias iniciativas surgiram com o intuito de aplicar o turismo sustentável como alternativa para amenizar os impactos que tal atividade pode provocar nos locais visitados.

Müller (2003, 71) afirma que

O turismo deve ter mais consciência quanto ao meio ambiente. As fontes de perigo ecológico no desenvolvimento do turismo há muito foram identificadas, então, tudo o que resta a fazer é levá-las a sério e agir de forma preventiva, a fim de evitar problemas ambientais. Os recursos desenvolvidos recentemente, como relatórios de compatibilidade ambiental, sistema de gerenciamento ambiental, auditorias ambientais ou representantes do meio ambiente deveriam ser utilizados para desvendar os conflitos e buscar soluções sustentáveis. A discrepância entre conhecimento e ação deveria ser constantemente reduzida.

O grande problema com o turismo é a questão ambiental que deve ser priorizada devido aos inúmeros recursos naturais que o Brasil oferece muitas vezes os empreendedores utilizam-se dos recursos de forma errônea esquecendo-se de que num futuro próximo isso fará falta visando somente a lucratividade a curto prazo.

Para Oliveira (2002, 196) “*o ambiente é a base dos recursos naturais e culturais para atrair turistas*”.

De acordo com Leff (2001:78) “*o potencial ambiental de uma região não está determinado tão-somente por sua estrutura ecossistêmica, mas pelos processos produtivos que nela desenvolvem diferentes formações socioeconômicas*”.

Assim o turismo por se tratar de uma atividade que engloba aspectos econômicos, humanos e naturais deve ser alvo de planejamento adequado, com vista a atender a certos princípios éticos e encontrar uma forma de desenvolvimento que se enquadre como o desenvolvimento sustentável.

1.2.1. Desenvolvimento Sustentável do Turismo

O Desenvolvimento Sustentável na forma que visada em várias atividades econômicas, e servindo de referencial para um comportamento ético empresarial, não poderia deixar de estar focada na atividade turística, posto que se utiliza e explora dos meios humanos e naturais, quando da sua utilização.

Dias se referindo a desenvolvimento sustentável do turismo, afirmou que,

Há uma diversidade de definições do que seja desenvolvimento turístico sustentável, e estas adotam a forma de um conjunto, geralmente numeroso, de princípios que respeitam a complexidade do conceito, mas que dificultam sua sensível e correta compreensão, sobretudo por parte dos que atuam no âmbito do turismo. Essa circunstância coloca em risco o papel a ser desempenhado pelos agentes turísticos na implantação dos princípios do desenvolvimento sustentável, pois a falta de precisão pode levar a seu uso meramente retórico (2003:67).

A OMT (1993 apud Dias, 2003, 68) define desenvolvimento turístico sustentável como

Aquele que atende as necessidades dos turistas atuais e das regiões receptoras e ao mesmo tempo protege e fomenta as oportunidades para o turismo futuro. Concebe-se como um caminho para a gestão de todos os recursos de forma que possam satisfazer-se as necessidades econômicas, sociais e estéticas, respeitando ao mesmo tempo a integridade cultural, os processos ecológicos essenciais, a diversidade biológica e os sistemas que sustentam a vida.

Souza e Corrêa (2000, 53) definem desenvolvimento de turismo sustentável como

Um processo de adoção de estratégias, atividades e práticas de negócios ambientalmente responsável que atendem as necessidades do negócio do turismo, os investidores e o mercado de viagens, enquanto protege, sustenta e valoriza os recursos humanos e naturais que serão necessários para as futuras gerações de empresários do turismo e viajantes.

Através do desenvolvimento sustentável do turismo são apresentadas estratégias para que os turistas usufruam agora e no futuro também dos recursos turísticos, e assegurando a permanência e respeito pelos recursos utilizados na atividade turística que são fundamentais para prática e continuidade da atividade, desenvolvendo-a plenamente.

Segundo Youell (2002, 277)

O planejamento em direção ao desenvolvimento sustentável é significativamente importante no turismo, tendo em vista que grande parte de seu desenvolvimento depende de atrações relacionadas com o ambiente natural e cultural das destinações. Sem um comprometimento com a sustentação desses recursos que originalmente atraem os turistas, essa indústria não conseguirá prosperar.

Para atender as necessidades de todos que estejam relacionados com a atividade turística, seja usufruindo ou oferecendo serviços, no sentido de promover um turismo de qualidade e que perdure, é necessário começar a praticar um desenvolvimento sustentável. Ao interferir nos destinos turísticos deve-se planejar e gerenciar com cuidado, para evitar impactos sócio-ambientais e trazer benefícios econômicos à localidade.

De acordo com Dias (2003, 72) *“as estratégias que podem ser seguidas para se obter o desenvolvimento sustentável no turismo podem ser definidas em cada caso, e são profundamente dinâmicas, pois deve levar em consideração a realidade local”*.

Para o planejamento do desenvolvimento sustentável do turismo faz-se necessária a realização de parceria entre os envolvidos na supervisão, manutenção e controle das estratégias, no intuito de desenvolver o turismo de forma sustentável. Deve haver o respeito entre todos os agentes, pois cada um tem seu papel que é tão importante quanto o do outro, deve ser focalizado e que todos tenham o objetivo de desenvolver a atividade de forma que todos obtenham satisfação e lucro.

Em Ruschmann (1997:113) *“a educação para o turismo voltado para a “arte de viajar” deve tornar-se uma “técnica cultural”, e seus conhecimentos deverão ser obrigatórios para os turistas. O turista deverá aprender a ser hóspede e a respeitar os povos e as localidades que visita”*.

Com o destaque dado ao meio ambiente na atualidade, a proteção à natureza tornou-se essencial para boa qualidade de vida do ser humano, sendo considerado como alguns dos principais atrativos turísticos que podem ser oferecidos a todos, inclusive à comunidade, que além de ganhar oferecendo serviços também pode melhorar sua vida em outros aspectos. Pérez e García (2003: 310) destacam que *“é reconhecido que a participação e/ou o controle do desenvolvimento por parte da comunidade local é a chave para conseguir um desenvolvimento sustentável do turismo”*

Sabe-se que no planejamento turístico de uma localidade e em qualquer outro aspecto a comunidade deve ser consultada porque ela conhece a região, participada do cotidiano e sabe o que o local tem a oferecer e necessita.

De acordo com Fraga (2005)

O aumento esperado do volume de turistas, com uma distribuição cada vez mais dispersa ao redor do mundo, a mudança no perfil do turismo, com maior segmentação, e o desenvolvimento de novas formas associadas a natureza e a cultura, assim como um comportamento mais seletivo, e exigente, por parte dos turistas, exigirão medidas rigorosas que garantam o desenvolvimento sustentável da atividade turística.

Os turistas que buscam contato com a natureza são os que procuram, por exemplo, o turismo de aventura e o ecoturismo acabam por mudar o perfil do turismo o que obriga aos profissionais de turismo também se empenharem a estabelecer e fomentarem a rigorosidade quanto às medidas para garantir o desenvolvimento sustentável da atividade como foi citado por Fraga.

Em McKercher é evidenciado que

o desenvolvimento ecologicamente consciente gerou varias oportunidades e diversas ameaças a industria do turismo. Do ponto de vista positivo, a manutenção dos recursos naturais garantira a preservação da atração principal do setor de turismo de natureza. Porém, do negativo, um dos métodos de gerenciamento utilizados para preservar e expandir áreas naturais e seminaturais é excluir as atividades que possam ameaçar a integridade ecológica (2002, 277).

Portanto se a indústria do turismo não despertar para a preservação dos recursos naturais poderá sofrer grandes perdas, pois como foi citado por McKercher o desenvolvimento ecológico consciente gera oportunidades e ameaças, a indústria deve acelerar a gestão dos recursos de forma a que as ameaças possam ser pelo menos diminuídas e se transformem em oportunidades.

1.2.2. Turismo Sustentável

A natureza fornece os recursos mais procurados e explorados no Brasil, o turismo que utiliza a natureza vem crescendo devido à demanda de turistas que procuram esse segmento, no intuito de sair do meio urbano, da rotina e dos problemas ambientais e cotidianos dos centros urbanos. Por isso, com esse crescimento surge o turismo sustentável como meio de conservação dos recursos naturais ao mesmo tempo em que usufrui dele.

Em Chon e Sparrowe (2003, 51) é evidenciado que *“o turismo provoca impactos econômicos, socioculturais e ambientais que podem ser positivos ou negativos. O planejamento e a administração cuidadosos podem aumentar os benefícios do turismo”*.

Pérez e García (2003, 308) definem turismo sustentável como “*o modelo de desenvolvimento econômico desenvolvido para melhorar a qualidade de vida da população local, prover o melhor para o visitante, manter a qualidade do meio ambiente, a rentabilidade econômica e assegurar os benefícios para os empresários*”.

Ao tentar minimizar os impactos que a atividade turística deixa quando implantada deverá ser praticado o turismo sustentável de forma que não ocorra o desequilíbrio entre o natural e o cultural.

Novaes (1998 apud Oliveira, 2002, 197) define turismo sustentável como

O desenvolvimento racional do turismo sem deteriorar o meio ambiente, utilizando os recursos no presente e não comprometendo as necessidades de atender as gerações futuras. Há necessidade de um equilíbrio entre a preservação dos recursos e sua utilização, promovendo a conservação ambiental, seja natural ou sócio-cultural.

A definição da OMT (2003, 24) para o turismo sustentável é a seguinte:

O desenvolvimento do turismo sustentável atende as necessidades dos turistas de hoje e das regiões receptoras, ao mesmo tempo em que protege e amplia as oportunidades para o futuro. E visto como um condutor ao gerenciamento de todos os recursos, de tal forma que as necessidades econômicas, sociais e estéticas possam ser satisfeitas sem desprezar a manutenção da integridade cultural, dos processos ecológicos essenciais, da diversidade biológica e dos sistemas que garantem a vida.

Para Swarbrooke (2000b, 13), a expressão turismo sustentável “*encerra uma abordagem do turismo que reconhece a importância da comunidade local, as formas como as pessoas são tratadas e o desejo de maximizar os benefícios econômicos do turismo para essa comunidade*”.

O turismo sustentável deveria estar ligado à definição apresentada no Relatório Brundtland sobre a sustentabilidade em geral, o qual diz que são as formas de turismo atuais devem satisfazer as necessidades dos turistas, da indústria do turismo e das comunidades locais, sem comprometer a capacidade das futuras gerações de satisfazerem suas próprias necessidades (Swarbrooke, 2000b, 19).

De acordo com Youell (2002, 277) é importante ressaltar que

O conceito de turismo sustentável abrange muito mais que a minimização dos impactos ambientais. No cerne do conceito encontra-se a necessidade de proteger e respeitar a integridade de comunidades e culturas e de envolver as comunidades locais nas questões de planejamento e desenvolvimento do turismo.

Os princípios do turismo sustentável asseguram a sustentabilidade ambiental, associando o desenvolvimento à preservação ambiental; a sustentabilidade sócio-cultural, propiciando a comunidade auto-suficiência quanto a suas vidas, ao mesmo tempo, em que preservam e valorizam sua identidade cultural e tradições; e, a sustentabilidade econômica, propiciando um desenvolvimento ideal e eficaz atual e futuramente (Swarbrooke, 2000b, 73).

Petrocchi (2001, 100) destaca

O conceito de turismo sustentável é destacado no Código Mundial de Ética do Turismo (Artigo 3) 1. É dever de todos os agentes envolvidos no desenvolvimento turístico salvaguardar o ambiente e os recursos naturais na perspectiva de um crescimento econômico sadio, contínuo e sustentável, capaz de satisfazer equitativamente as necessidades e as aspirações das gerações presentes e futuras.

Se o empresário tiver consciência que ao implantar sua empresa em determinada localidade ele deve favorecer o ambiente, englobando social e natural, ao invés de somente tirar do ambiente e não fornecer nada em troca o desenvolvimento turístico não demorará muito tempo a se esgotar, fazendo dos atrativos oferecidos apenas momentâneos e não contínuos.

Segundo Beni (2005)

O turismo sustentável em sua vasta e complexa abrangência envolve: compreensão dos impactos turísticos; distribuição justa de custos e benefícios; geração de empregos locais diretos e indiretos; fomento de negócios lucrativos; injeção de capital com conseqüentemente diversificação da economia local; interação com todos os setores e segmentos da sociedade; desenvolvimento estratégico e logístico de modais de transporte; encorajamento ao uso produtivo de terras tidas como marginais (turismo no espaço rural); subvenções para os custos de conservação ambiental.

O turismo vem sendo utilizado em muitas localidades como única forma de desenvolvimento econômico e social, por ser uma atividade que gera renda e empregos. Algumas localidades já perceberam que podem oferecer atrativos turísticos de qualidade e duráveis através de implantação do desenvolvimento sustentável, ainda mais se o turismo é a sua única forma de desenvolvimento econômico, nesse caso, a comunidade deve fazer parte de todo o processo de planejamento do turismo, pois ela representa mais diretamente sua cultura, sabe o que a localidade tem de melhor a oferecer e necessita para o seu bem estar. No Quadro 4 são apresentados impactos negativos que o turismo pode causar com um precário planejamento turístico.

QUADRO 4. Alguns impactos negativos do turismo

IMPACTOS	PROBLEMAS
Econômicos	Novos empreendimentos contratam mão-de-obra imediata, pode ser que a comunidade não esteja devidamente qualificada sendo necessária a importação de mão-de-obra, algumas vezes do exterior, o que ocasionará a transferência do dinheiro que ganhou aqui para o exterior ao retornar para sua pátria.
Ambientais	O consumo dos produtos nos locais turísticos onde eles se encontram faz com que os locais sofram alterações em seu meio ambiente. Surgem empreendimentos que conseqüentemente alteram a superfície terrestre; produção de resíduos que prejudicam a saúde da vida humana e animal; destruição de sítios naturais; desgastes de pisos; pichação e alteração visual (paisagismo) do local.
Sócio-culturais	Se a população visitada não se preservar e não manter suas tradições intocáveis. Para atender os visitantes, as manifestações folclóricas, as artes e as demais tradições podem sofrer uma comercialização tão intensa que deturpa a originalidade da cultura local. Além da busca, principalmente de turistas estrangeiros, por prazeres sexuais que não são encontrados em seus países com tanta facilidade e oferta. O aumento da população e riqueza do destino turístico atrai criminosos e assaltantes. Também em locais sem planejamento gera problemas de saúde como a Aids rapidamente.

Fonte: Oliveira (2002, 185)

De acordo com a OMT (2003, 24)

É essencial que o turismo seja politicamente aceitável sem que se comprometa a sua sustentabilidade. Os planos turísticos baseados nos princípios sustentáveis só devem ser implementados se houver um apoio político e um compromisso em relação ao turismo sustentável. A melhor maneira de alcançar o turismo sustentável é através de um planejamento, desenvolvimento e gerenciamento cautelosos do setor turístico.

Fica evidente que o planejamento é fundamental e que o apoio político também conta, mas para alcançar isso é necessária a conscientização de todos os agentes demonstrando interesse em desenvolver o turismo de forma sustentável.

Assim Oliveira (2002, 190) afirma que *“o turismo não pode organizar-se e desenvolver-se sem que haja planejamento e definição de objetivos a serem alcançados”*.

Por isso, a importância de um desenvolvimento turístico bem estruturado e consciente, enfatizando os aspectos sociais, ambientais e econômicos, fundamentais para o turismo. Com o turismo sustentável surge a preocupação em tentar minimizar os impactos negativos que aquele pode causar nas localidades. Um dos instrumentos mais utilizados é a capacidade de carga, que pode ser definida como *“o número de turistas que determinado espaço pode receber sem prejuízos físicos para seus ecossistemas ou seu meio ambiente artificial, sem*

incomodar a comunidade e as culturas locais e sem prejudicar a qualidade da experiência turística” (McInture, 1992, apud Gazoni, 2005, 104).

Coopet *et al.* (2001 apud Gazoni, 2005, 104) apontam que *“se a capacidade de carga for excedida, com relação a qualquer das áreas de impacto, o processo de desenvolvimento do turismo será limitado e o desenvolvimento poderá ser considerado não-sustentável”*.

Assim como em outras atividades e comportamentos, o turismo quando se torna exagerado, no sentido de muitas pessoas em um local que não suporta os mesmos, a tendência é que de alguma forma a qualidade não seja tão boa e que acabe degradando-se por isso é importante determinar a capacidade de carga do atrativo, que já será uma forma de minimizar os impactos que de toda forma acontecerá, principalmente se for em um local isolado e natural.

De acordo com a OMT (2003, 147) abordando a capacidade de carga diz:

Para o estabelecimento das capacidades de carga turística, toma-se por base o conceito da manutenção de um nível de desenvolvimento e de utilização que não resulte em deterioração ambiental grave, em problemas sócio-culturais e econômicos, nem seja entendido pelos turistas como capaz de desvalorizar o seu aproveitamento e a sua apreciação da área ou do local turístico.

O turismo é uma atividade com muitas vantagens, principalmente financeiras, mas também, apresenta desvantagens, tais como: agressão sócio-ambiental, tanto por parte dos turistas como dos empresários e da comunidade quando não respeitam seus atrativos turísticos, muitas vezes, por falta de conhecimento ou educação voltada para o turismo e meio ambiente.

Para desenvolver os aspectos sociais, as pessoas devem ter as mesmas oportunidades, valorização de seu trabalho e boas condições para tal, além de boa remuneração, geração de empregos para comunidade local, para, dessa forma, o funcionário fornecer o melhor de seu desempenho e a empresa oferecer serviços de boa qualidade, principalmente, no turismo onde os recursos humanos são essenciais.

Segundo a OMT (2003, 132)

A conquista do turismo sustentável exige o apoio e o gerenciamento coordenados de todos os grupos envolvidos, as autoridades locais, assim como os departamentos de turismo dos governos regional e nacional, os empreendimentos turísticos do setor privado, as organizações não-governamentais (ONGs) e os próprios turistas possuem, todos, responsabilidades na conquista do turismo sustentável.

Através do turismo sustentável conservando os recursos naturais, ajudando economicamente e conscientizando o Governo, a iniciativa privada e a comunidade quanto ao planejamento ordenado do turismo no ambiente natural será possível usufruir dos atrativos naturais e preservá-los para o futuro. É importante levar em consideração a capacidade de carga quanto ao recebimento dos turistas em uma localidade de preservação ambiental, sem exagerar quanto ao número excessivo de pessoas nos destinos e também quanto ao crescimento do turismo no local, pois com o crescimento pode ocorrer aumento desordenado urbano, violência e, mesmo, outros aspectos que podem deteriorar a qualidade de vida da população e os serviços oferecidos aos turistas (OMT, 2003, 129).

Analisando o turismo sustentável Waddington afirma que

O processo de desenvolvimento e implantação do turismo sustentável no Brasil precisa lidar ainda com realidades e desafios, tais como: alto grau de informalidade da atividade turística; falta de conhecimento e educação dos princípios ambientais; e, estabelecimento de normas e critérios factíveis e legítimos (2005).

No Brasil, o setor de hospedagem é constituído majoritariamente de pequenas e médias empresas, principalmente quando se fala de turismo sustentável ou aquele mais associado aos destinos ecológicos (Waddington, 2005). Este é um dos vários aspectos que impõem aos meios de hospedagem a necessidade de adotarem práticas sustentáveis.

1.3. SUSTENTABILIDADE EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Os meios de hospedagem são essenciais para o turismo, pois os turistas precisam de estabelecimentos para se hospedar e assim permanecerem mais tempo nos locais, fazendo com que circule mais dinheiro. Se os estabelecimentos têm boa qualidade e oferecem bons serviços atraem mais turistas.

Abordando a sustentabilidade no turismo, Dias (2003, 178) afirma que

Do ponto de vista de adoção de um modelo sustentável de turismo, é importante que todas as atividades associadas a essa atividade econômica que se tornou a principal no mundo incorporem uma nova visão a respeito do meio ambiente. E a educação ambiental nesse caso cumpre um papel decisivo, e ao contrário do que muitos poderiam supor, não deve ficar restrita a uma proposta meramente ecológica, voltada unicamente para as áreas naturais. O turismo urbano deve adquirir uma base ambiental explícita, na qual seja incorporado um conceito amplo do meio ambiente, passando pela gestão ambiental na rede hoteleira, até a conscientização dos visitantes na utilização e eliminação de produtos que podem contaminar o meio.

Pelo rápido crescimento e constantes investimentos no setor hoteleiro é necessário o planejamento consciente e bem estruturado, pelos impactos que o setor pode causar nos destinos turísticos, levando à aplicação dos requisitos de sustentabilidade nos meios de hospedagem.

1.3.1. Meios de Hospedagem

O turista ao viajar quando não dispõe de um lugar conhecido para se hospedar utiliza um serviço essencial na área turística que são os meios de hospedagem que vem evoluindo ao longo dos anos, sempre melhorando e são categorizados e classificados de acordo com o objetivo de qual público desejam atingir.

Segundo Serafin:

No Brasil, o turismo como fenômeno social teve seu marco inicial com a criação da sociedade brasileira e turismo, e 1923, que depois se tornaria o *Touring* hoje é considerado um país muito jovem e a tradição em hospedagem foi baseada em modelos europeus e, posteriormente, norte-americanos (2005).

Apesar de ser considerado um país muito jovem em relação aos meios de hospedagem pode-se perceber como cresce o segmento tanto em números de alojamentos como em qualidade.

De acordo com Campos e Gonçalves (1998, 81) *“a hotelaria brasileira começou a crescer desde meados do século XIX, quando muitas das capitais e cidades principais do Brasil ganharam grandes e elegantes hotéis”*.

A palavra hospitalidade inicialmente significava o tratamento cordial oferecido a amigos, estranhos ou estrangeiro convidados para um lar. Paula (2002, 71) afirma que *“A hospitalidade está associada a questões mais amplas que o simples ato de hospedar e alimentar”*.

Recentemente vem sendo estudado o fenômeno da hospitalidade, sendo definida como “indústria” e ligada com atividades de aspecto comercial, que envolve fornecimento de comida, bebida e acomodação fora do lar num contexto de serviços (Canton, 2002, 102).

Em Chon e Sparrowe (2003, 23) *“a indústria da hospitalidade é parte de uma grande rede que inclui serviços de alimentos e bebidas, hospedagem, serviços de recreação, serviços relacionados a viagens e produtos fornecidos por terceiros”*.

De acordo com Youell (2002, 55) *“o setor de hospedagem e catering às vezes mencionado apenas como “hospitalidade” oferece aos turistas algum lugar para ficar e alimentação durante a viagem ou permanência”*.

A hospitalidade vem sendo associada e praticada em vários segmentos do turismo, e está relacionada tanto com forma de tratamento como um serviço a mais dos meios de hospedagem.

A hospitalidade que está relacionada também com os meios de hospedagem pode ser definida como:

A recepção cordial e generosa aos hóspedes. Compreende a prestação, gratuita ou não, de serviços obtidos normalmente por uma pessoa em seu próprio lar, mas que por não possuí-lo, ou por estar dele ausente, temporariamente, não os tem à sua disposição. Basicamente, abrange leito ou alimentação. Quando a hospitalidade proporciona acomodações para dormir, caracteriza-se a hospedagem, acompanhada ou não de refeições. Se apenas essas são oferecidas, tem-se a hospitalidade, mas não a hospedagem (EMBRATUR, 2005).

Como foi dito pelo EMBRATUR há diferença entre hospitalidade e meios de hospedagem, mas um conceito está relacionado com o outro e um deve acompanhar o outro pois faz parte da boa prestação de qualidade no serviço oferecido.

Butler e Jones (2003, 310) consideram *“hospitalidade é um aspecto específico do procedimento (ato de passar um tempo fora de casa – turismo), tratando de hospedagem e alimentação dos turistas, sendo que a hospitalidade também alimenta e hospeda muitas pessoas que não são turistas”*.

Segundo Chon e Sparrowe (2003, 6) destaca que

Hospedagem é um componente que notadamente caracteriza a indústria da hospitalidade, envolvendo a oferta de pernoites ou mesmo serviços para hóspedes de longa permanência. Para muitas pessoas, hospedagem é simplesmente um lugar para dormir. Para outras, a infra-estrutura de hospedagem corresponde a um conjunto de serviços que vão muito além de fornecer uma cama, oferecendo também instalações de lazer e entretenimento.

A hospedagem é um serviço que oferece lugar para dormir e também outros serviços que os turistas procuram e que não precisem deslocar-se do local se encontram como, por exemplo, para alimentar-se.

De acordo com Paula (2002, 71) *“a hospitalidade está associada a questões mais amplas que o simples ato de hospedar e alimentar”*.

Em Canton (2002, 103) *“cada época teve seu tipo de meio de hospedagem, sendo o exercício da hospitalidade muitas vezes uma atividade graciosa e, outras tantas, com a contra partida do pagamento”*.

A hospitalidade no sentido de tratamento cordial sempre será um benefício a mais para o empreendimento, pois o turista se sentirá bem recebido e satisfeito com a forma de tratamento e serviço oferecido.

O meio de hospedagem é fundamental por ser um dos suportes básicos da infra-estrutura turística (Beni, 1998, 187) e pode ser entendido como:

Um estabelecimento administrado comercialmente por empresa hoteleira, destinado a prestar serviços de alojamento a hóspedes temporários, em unidades habitacionais especificamente construídas com essa finalidade. (EMBRATUR, 2005)

Como tipos de meios de hospedagem, segundo Beni (1998, 300), dentre os principais pode-se citar: hotel (padrão), hotel saúde (SPA), hotel fazenda, eco hotel, *lodge*, colônia de férias, albergue de turismo, pousada, *apart hotel*, *flat*, acampamento turístico (*camping*). No Quadro 5 pode-se observar os conceitos dos termos utilizados para diferenciar cada tipo de meio de hospedagem.

Oliveira (2002, 158) esclarece que *“cada estabelecimento apresenta características muito próprias e determinadas para definir a arquitetura, os serviços, o marketing e a política comercial. O que é valido para um não é valido para os demais”*.

O empresário ao estabelecer sua empresa hoteleira deve levar em conta o tipo de hospedagem e serviços que irá oferecer, além de qual é o publico que deseja atingir, pois como foram citadas, as diferenças devem ser vistas já que um planejamento não se aplica ao outro.

Segundo Chon e Sparrowe (2003, 91) diz que *“em virtude das constantes mudanças, pode ser difícil para o hóspede estar atualizado em relação a quem oferece o que e onde. A necessidade de classificar hotéis surgiu quando um começou a se diferenciar do outro de tal modo que diferentes hotéis passaram a atrair diferentes grupos de pessoas”*.

O sistema de classificação é importante para que o turistas saiba que tipo de hospedagem se enquadra ao seu perfil e ao seu orçamento principalmente, ademais de assim orientar o turista ao tipo de turismo que ele for praticar, tipo de pessoas espera encontrar e outros aspectos que o turista deseja saber do alojamento que pretende se hospedar, essas são algumas das mudanças que surgiram para que os hotéis devessem ser classificados.

QUADRO 5. Tipos de meios de hospedagem

Tipos	Descrição
Hotel (padrão)	Estabelecimento comercial de hospedagem que oferece aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação eminentemente temporária, incluindo serviço completo de alimentação e outros.
Hotel Saúde (SPA)	O hotel saúde combina as características do hotel padrão, com instalações, serviços e equipamentos hospitalares, com atendimento médico e de enfermagem em período integral. Destina-se a pacientes em recuperação, sob observação ou em processo terapêutico, além de tratamentos específicos de obesidade, desintoxicação e outros.
Hotel Fazenda	Estabelecimento comercial de hospedagem situado em propriedades rurais e antigas fazendas, voltado à prática de atividades recreacionais campestres e contato com a natureza.
Eco Hotel	Estabelecimento comercial de hospedagem situado em florestas tropicais ou em áreas naturais protegidas, adaptado as condições do meio ambiente preservando a integridade da paisagem.
Lodge	Equipamento comercial hoteleiro, sob a forma de chalés, cabanas e similares, destinado ao turismo termal, de caça, de pesca e de aventura.
Colônia de férias	Estabelecimento destinado a entidades privadas e públicas para fruição de suas férias; estabelecimento que desenvolve atividades desportivas e recreacionais para jovens e crianças.
Albergue de Turismo	Estabelecimento comercial de hospedagem, subvencionado ou não, destinado ao atendimento do Turismo Social, atende demanda com recursos financeiros modestos, apresenta unidades habitacionais simples.
Pousada	Estabelecimento comercial de hospedagem situa-se em edificações de valor histórico ou em construções novas. Não apresenta parâmetros de classificação.
<i>Apart Hotel</i>	Estabelecimento comercial de hospedagem com serviços de recepção e telefonia, cujas unidades habitacionais têm instalações mínimas como dormitórios, sala de estar, banheiro privativo e pequena cozinha. É provido de certos serviços gerais colocados opcionalmente a disposição do usuário tais como arrumação, limpeza, lavanderia e outros.
<i>Flat</i>	Condomínio residencial, cujas unidades habitacionais podem, eventualmente, ser locadas a terceiros por tempo determinado. As instalações físicas são mais amplas que a do <i>apart hotel</i> . Fornece os mesmos tipos de serviço.
Acampamento Turístico (camping)	Estabelecimento comercial de locação de espaço, instalações e serviços, destinado a cessão individual de lotes para instalação de barracas e/ou estacionamento de <i>trailers</i> ou <i>motorhomes</i> . Dispõe de infra-estrutura básica em toda a área e edificações de serviços centralizados de alimentação e higiene.

Fonte: (BENI, 1998, 300-303).

Dentre os tipos de meios de hospedagem, esses são considerados nesta pesquisa, os principais. A implantação dos mesmos depende da adequação quanto a vários aspectos tais como localidade/destino, espaço, encontra-se em área litorânea, serra, ambiente rural ou urbano, categoria e clientela, aspectos que devem ser levados em conta no setor hoteleiro.

1.3.2. O Setor Hoteleiro no Brasil

O setor hoteleiro, desde seu surgimento no Brasil no período colonial com os portugueses até a atualidade, tem se desenvolvido bastante com os novos empreendimentos hoteleiros, a criação de pólos turísticos, boas perspectivas de crescimento e investimentos no país (Gonçalves, 2004, 65-69).

De acordo com Serafin:

A partir dos anos 70, famílias tradicionais começam a investir pesado em hotelaria, cenário que muda nos anos 90 com a chegada das redes internacionais para administrar a hotelaria nacional. Grandes redes internacionais como a francesa Accor, vieram para se juntar a maior rede hoteleira nacional a Blue Tree, e firmar assim o mercado brasileiro como um dos maiores e mais importantes do mundo (2005).

Os investimentos no setor ocorrem por parte do Governo e pela iniciativa privada nacional e internacional ao construírem empreendimentos no Brasil e confiarem na implantação de cadeias de hotéis renomados no país.

Foi constatado pelas pesquisas realizadas pelo Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR, 2005) e a Associação Brasileira de Indústria de Hotéis – ABIH que o número de turistas estrangeiros cresceu bastante no Brasil, apesar das notícias de violência urbana divulgadas na mídia. Agora com a exclusiva função do EMBRATUR que é a de divulgar o Brasil no exterior esses números tendem a aumentar. Apesar desse aumento dos turistas estrangeiros, João dos Santos Filhos (2005) aponta que o Governo Federal prioriza o turismo receptivo e o que realmente importa para ele é a entrada de dólares, esquecendo do turismo interno ao achar que o brasileiro não tem poder aquisitivo e que quando viaja, a maioria fica em casa de parentes e amigos, não valorizando assim o turismo interno.

Ao incentivar esse turismo receptivo a entrada do dinheiro muitas vezes ocorre de forma ilegal é o caso do Brasil ser considerado rota para a exploração sexual no turismo quando vôos *charter* composto só de homens chegam ao nordeste em busca de sol, praia e mulheres liberadas adolescentes e adultas para realizar programas e fantasias sexuais, apesar de toda a fiscalização e combate ainda pode-se ver nos aeroportos agenciadores buscando clientes para oferecer esses serviços. Essa fama vem desde 1966 com propagandas exibicionistas do Brasil feitas pelo Embratur que até os dias de hoje muitos estrangeiros continuam com o lema de que no Brasil somente é sol, praia e mulheres liberadas. É um ponto positivo tentar colocar o Brasil como rota de fluxo turístico internacional desde que seja encarado como processo de

inclusão social do povo para conquista da cidadania, desenvolvendo o turismo interno com políticas públicas será possível atingir as classes sociais menos favorecidas (Santos Filho, 2005).

De acordo com o Boletim de Desempenho de Turismo – EMBRATUR (2005) o setor hoteleiro tem recebido investimentos e a tendência é continuar a receber, ofertas de investimento de empresas brasileiras e estrangeiras, que trazem benefícios, quando geram empregos.

Isso se tornará mais evidente a partir do momento que o Governo também fizer sua parte, fornecendo pelos menos, infra-estrutura básica ao local. Em Fekete (2004, 191) afirma *“o governo também tem papel importante para que, junto com a iniciativa privada e outras instituições, seja condutor e apóie as iniciativas tanto com suporte econômico como com um arcabouço legal que torne as iniciativas competitivas de modo justo e sustentável”*.

Uma fonte de demonstração dos principais indicadores do Setor Hoteleiro é apresentado pelo Boletim de Desempenho Econômico do Turismo (EMBRATUR, 2005) e considera alguns pontos principais tais como a elevação no total de quartos vendido; aumento do total de postos de trabalho; elevação da demanda nacional e internacional; expansão dos negócios; crescimento do mercado; o faturamento em 2004 foi mais elevado do que em 2003, que são apresentados nas tabelas I,II,III,IV, V e VI no período de 2003 a 2005 apontando a evolução do setor.

TABELA I. Postos de Trabalho e Quartos Vendidos.

Período	Postos de Trabalho				Quartos Vendidos			
	Dim. (-)	Estab. (-)	Aum. (+)	Saldo	Dim. (-)	Estab. (-)	Aum. (+)	Saldo
Out.-Dez./2003	12	58	30	18	20	21	59	39
Jan.-Mar./2004	9	59	32	23	16	43	41	25
Abr.-Jun./2004	22	66	11	-11	33	29	38	5
Jul.-Set./2004	7	83	10	3	9	21	70	61
Out.-Dez./2004	5	54	41	36	14	15	71	57
Jan.-Mar./2005	8	74	18	10	20	31	49	29

Fonte: Boletim de Desempenho Econômico de Turismo – Embratur (2005)

O mercado hoteleiro sinalizou, pelo segundo semestre consecutivo, elevação no total de quartos vendidos. As informações positivas sobre o aumento do total de postos de trabalho no último trimestre de 2004 superaram os prognósticos mais otimistas.

TABELA II. Demanda de Turistas Brasileiros e Estrangeiros.

Período	Demanda de Turistas Brasileiros				Demanda de Turistas Estrangeiros			
	Dim. (-)	Estab. (=)	Aum. (+)	Saldo	Dim. (-)	Estab. (=)	Aum. (+)	Saldo
Out.-Dez./2003	20	49	31	11	16	46	38	22
Jan.-Mar./2004	24	60	16	-8	10	35	55	45
Abr.-Jun./2004	26	50	24	-2	29	38	33	-4
Jul.-Set./2004	9	38	53	44	6	42	52	46
Out.-Dez./2004	10	42	48	38	9	36	55	46
Jan.-Mar./2005	11	51	38	27	12	45	43	31

Fonte: Boletim de Desempenho Econômico de Turismo – Embratur (2005)

Tanto a demanda nacional (turistas brasileiros) quanto a internacional (turistas estrangeiros) elevaram-se pelo segundo trimestre consecutivo.

TABELA III. Situação dos negócios

	Jan./2004	Abr./2004	Jul./2004	Out./2004	Jan./2005
Em expansão (A)	63	66	40	26	42
Estagnados/enfrentando dificuldades (B)	37	31	60	-	-
Estáveis (C)	-	-	-	70	53
Em retração (D)	-	-	-	5	5
Saldo	26	38	20	20	37

Fonte: Boletim de Desempenho Econômico de Turismo – Embratur (2005)

No princípio de janeiro, os negócios estão em expansão para 42% do mercado, estáveis para 53% e em retração para 5%.

TABELA IV. Comparação do faturamento

Período	Diminuição (-)	Estabilidade (=)	Aumento (+)	Saldo de Respostas
2004/2003	3	17	80	77

Fonte: Boletim de Desempenho Econômico de Turismo – Embratur (2005)

Para 80% do mercado, o faturamento esperado em 2004 foi mais elevado do que em 2003 e menor para somente 3%.

TABELA V. Crescimento do mercado, previsão para o 1º trimestre/2005 em relação ao 1º trimestre/2004

Redução de Mercado		Estabilidade de Mercado		Expansão de Mercado		Saldo
(%)	(Variação % Média)	(%)	(Variação % Média)	(%)	(Variação % Média)	(%)
2	15,56	20	-	60	13,79	57

Fonte: Boletim de Desempenho Econômico de Turismo – Embratur (2005)

O percentual dos responsáveis pelo faturamento dos meios de hospedagem que acreditam em crescimento do mercado em jan. -mar. /2005 (em comparação a idêntico período de 2004) é de 69%, sendo a expansão média esperada de, aproximadamente de, 13,8%.

O Boletim de Desempenho Econômico do Turismo reflete as respostas coletadas entre os dias seis de janeiro a quatro de fevereiro de 2005. Alguns números deste levantamento (o quinto realizado) são os seguintes:

TABELA VI. Dados do setor hoteleiro para elaboração do Boletim de Desempenho de Turismo.

Dados questionados as empresas	Respostas obtidas das empresas
Empresas respondentes nos diversos setores	911
Movimento de vendas da amostra no trimestre	R\$ 571 milhões
Movimento de vendas da amostra	R\$ 2,3 bilhões (estimativa anual)
Postos de trabalho fixos em janeiro de 2005	32.503
Unidades da Federação respondentes	25 incluindo o Distrito Federal

Fonte: Boletim de Desempenho Econômico de Turismo – Embratur (2005)

O Boletim de Desempenho demonstra as boas expectativas e perspectivas para o setor hoteleiro no Brasil, a cada três meses é possível verificar novos indicadores do que aconteceu no setor hoteleiro e as estimativas para o próximo trimestre, também pode-se encontrar dados de outros setores turísticos.

1.3.3. Requisitos de Sustentabilidade em Meios de Hospedagem

A busca pelo crescimento econômico faz com que as empresas usem de forma inadequada os recursos naturais ou não se preocupem com a ocupação do espaço ao construírem suas obras, degradando cada vez mais o meio ambiente sendo necessária à criação de normas para evitar esses prejuízos causados, e conscientizar tanto o empresário como o turista a novos comportamentos frente às questões sócio-ambientais.

O setor Hoteleiro está à frente em relação às práticas de preservação do meio ambiente, tomando providências de conservação de energia, reciclagem e redução de refugo, mas tem mostrado pouco interesse quanto à gestão de recursos humanos (Swarbrooke, 2000a, 22).

Fekete (2004, 182) diz que

Na hospedagem, o consumo de energia está associado a iluminação, aquecimento, refrigeração, movimentação de pessoas e cargas, lavanderias, máquinas e ferramentas de manutenção, sistemas eletrônicos e de segurança, dentre outros. As necessidades energéticas nessa área da oferta turística são bem conhecidas ou podem ser identificadas e mensuradas com relativa facilidade, permitindo medidas eficazes de melhoria em direção a sustentabilidade.

Apesar desse avanço quanto à preservação ambiental, alguns empreendimentos insistem em deteriorar os locais com suas construções descaracterizando a paisagem natural; construções arquitetônicas; impedimento de turistas às praias restringindo o acesso, e outros.

De acordo com Petrocchi (2002, 40)

A tomada de consciência ecológica e a racionalização de investimentos e dos custos operacionais conduzem ao conceito de prédios inteligentes (hotéis inteligentes). Tal expressão é abrangente e já começaria na própria concepção do empreendimento ante o posicionamento em relação aos ventos e ao sol, o *design* conceitual e o marketing, destacando-se: preservação ambiental; iluminação e ventilação; aquecimento solar; segurança e automação.

Para alguns empreendimentos de médio e pequeno porte não é viável a aplicação de mecanismos de reciclagem ou planejamento para práticas sustentáveis; podem ser de alto custo tais medidas, apesar de muitas empresas estarem dispostas a mudar sua filosofia para se adaptarem. Pois estes percebem a importância da sustentabilidade e procuram, ainda que fraca, de turistas conscientes quanto ao turismo sustentável, com o incentivo dos turistas e das empresas o desenvolvimento sustentável do turismo terá mais chances de progredir.

Algumas questões devem ser levadas em conta pelo meio de hospedagem para preservação e valorização da natureza: o lixo produzido pelo homem pode causar doenças e poluir o meio ambiente, portanto, cuidar da coleta e do destino do lixo é fundamental; tratamento de esgoto ou fossas sépticas com sumidouro evitando lançar dejetos nos rios, nas lagoas, em valas, pois exige cuidados especiais para não causar inúmeras doenças; a água potável é essencial para a sobrevivência humana e para manutenção da vida útil de qualquer hotel (Costa, Autran e Vieira, 2002, 90-92).

Segundo Costa referindo-se as queimas e enterro de lixo disse que

as queimadas contribuem para o aumento do volume carbono na atmosfera, provocando o aquecimento global e quanto a enterrar o lixo não deve ser enterrado em qualquer lugar e sem cuidados pois pode atrair insetos e roedores além de contaminar cursos d'água ou lençóis freáticos deve se ter q consciência que o desenvolvimento do turismo faz crescer o volume de lixo e isso é um problema a ser resolvido e pensado (2004, 24).

É comum os hotéis oferecerem comidas de padrão internacional que não tem se comprometido e adaptado com o ambiente, venderem comidas rápidas e não se utilizarem de pratos típicos ou mesmo cozinheiros locais, o que, com certeza, será um diferencial para oferecer nos serviços de hospedagem. Esse aspecto da sustentabilidade deve ser levado em conta para incentivar os turistas e dar a oportunidade de conhecerem uma nova cultura através da gastronomia local.

Segundo Swarbrooke (2000a, 28) destaca

A criação de formas mais sustentáveis de turismo ao incentivar os turistas a experimentarem os pratos locais. Além das práticas de gerenciamento ambiental em hotéis, é necessário prestar atenção, também, ao desenvolvimento de novas unidades, as políticas de recursos humanos e ao aspecto dos suprimentos da industria hoteleira.

O Instituto de Hospitalidade - IH é uma entidade de direito privado, sem fins lucrativos, foi criada em 1997, cuja entidade promove a educação e a cultura da hospitalidade, contribuindo para o desenvolvimento do país através do melhoramento do setor turístico. Criado pela iniciativa de 32 organizações empresárias, governamentais e do terceiro setor que atuam nas áreas de educação, trabalho, cultura e turismo, atualmente são em torno de 200 entidades e 300 voluntários engajados diretamente nos programas e projetos do Instituto (IH, 2005).

De acordo com o IH (2005):

O Instituto de Hospitalidade tem como objetivo social contribuir para a promoção da educação e da cultura da hospitalidade, visando o aprimoramento do setor do turismo e sua contribuição ao desenvolvimento sustentado do Brasil, através da concepção e desenvolvimento de programas e da mobilização e articulação de agentes representativos da sociedade.

Faz-se necessário, ressaltar que no dia 11 de março de 2004 foi assinado um convênio de cooperação entre ABIH – Associação Brasileira de Indústria de Hotéis e o IH – Instituto de

Hospitalidade que contribuiu para o desenvolvimento sustentável do turismo, a partir do qual a ABIH vem utilizando os requisitos de sustentabilidade para os meios de hospedagem (Business Guide, 2005).

O PCTS - Programa de Certificação em Turismo Sustentável é um programa que visa aprimorar a qualidade e competitividade das micro, pequenas e médias empresas do turismo que contribui para o desenvolvimento sustentável e melhora da imagem do Brasil através de estímulos de seus desempenhos nas áreas econômica, ambiental, cultural e social das empresas (PCTS, 2005).

Ainda, através do PCTS, iniciativa de abrangência nacional, programa desenvolvido pelo IH em parceria com o Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável – CBTS, com o apoio do Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID e da Agência de Promoção de Exportações do Brasil - APEX, as empresas comprometidas com o turismo sustentável terão apoio efetivo assim melhorando a qualidade de vida, a qualidade dos serviços oferecidos, equidade no mercado e promovendo o desenvolvimento do setor hoteleiro no Brasil.

Segundo o PCTS (2005) normas são:

Documentos que descrevem as necessidades e expectativas na forma de requisitos. Podem ser estabelecidas para produtos, para serviços, processos, pessoas ou ainda para sistemas de gestão. Elas podem estabelecer requisitos de qualidade, de desempenho, de segurança (seja no fornecimento de algo, no seu uso ou mesmo na sua destinação final), mas também podem estabelecer procedimentos, padronizar formas, dimensões, tipos, usos, estabelecer classificações ou terminologias e glossários, estabelecer a maneira de medir ou determinar características, como os métodos de ensaio.

A norma para meios de hospedagem – requisitos para a sustentabilidade (Anexo A) elaborada através do Programa de Certificação em Turismo Sustentável, estabelece os requisitos mínimos para que seja outorgada a certificação ao segmento dos meios de hospedagem. Foi consolidada após o processo de consulta pública e aprovou a versão da norma em reunião realizada em 19 de abril de 2004, com a participação de empresário do trade turístico, especialistas em ecoturismo, gestão ambiental, desenvolvimento humano, negócios, representantes dos trabalhadores, do governo, de entidades sociais, ambientalistas, da educação e de órgãos de fomento (PCTS, 2005).

A certificação se propõe a atestar se o meio de hospedagem apresenta um desempenho mínimo dos requisitos apresentados na norma sobre a sustentabilidade, sendo necessário inicialmente à implementação dos requisitos da norma podendo participar do programa de assistência técnica aos meios de hospedagem. Ao estar pronto para o processo de certificação

o meio de hospedagem irá preencher um questionário com informações gerais sobre o sistema de gestão da sustentabilidade após isso o IH irá analisar as informações para a elaboração de uma proposta que descreverá as etapas e custos para a certificação. Após todo o processo, se o IH aprovar a certificação emitirá um certificado com validade de três anos, e durante esse período serão realizadas auditorias anuais de acompanhamento para verificar a manutenção do que foi verificado na auditoria inicial (PCTS, 2005).

A Norma para meios de hospedagem – requisitos para a sustentabilidade certifica através de três dimensões da sustentabilidade: ambiental; sócio-cultural e econômica; as quais são suportadas por um sistema de gestão da sustentabilidade, cujo sistema serve como base para alcançar o desempenho sustentável nos empreendimentos e a sua manutenção (IH, 2005).

2. COMPLEXO BLUE TREE ALVORADA

Uma das cadeias hoteleiras nacional mais conceituada no Brasil e internacionalmente, conta com vários hotéis em todo o país, neste trabalho acadêmico será destacado o Complexo Blue Tree Alvorada que está localizado na Capital Federal, Brasília.

2.1. BLUE TREE HOTELS

Em julho de 1992, foi criado o grupo Caesar Towers, que depois passaria a ser o grupo Blue Tree Hotels (Blue Tree Hotels, 2005).

A empresária Chieko Aoki tornou-se a principal executiva da empresa e adquire 100% da empresa, e a partir disto toda a história do Blue Tree Hotels está ligada a ela e com o crescimento do Ceasar Towers a FUNCEF – Fundação dos Economiários Federais compra 20% das ações da empresa (Blue Tree Hotels, 2005).

Em setembro de 1998, o grupo ganha novo nome passando a se chamar Blue Tree Hotels (associado ao nome da empresária Aoki, cuja tradução em japonês é “árvore azul”), entra no século XXI oferecendo alta qualidade e estilo próprio de serviços (Blue Tree Hotels, 2005).

A rede de hotéis está localizada em regiões estratégicas, voltada para hóspedes viajando a negócios, são hotéis de luxo e resorts. Chieko Aoki criou as marcas Blue Tree Park (hotéis padrão cinco estrelas) e Blue Tree Towers (hotéis padrão quatro estrelas). A empresa já possui 24/25 hotéis em operação e outros três em fase de implantação. Dentre os que mais se destacam encontram-se: os *beach resorts* de Cabo de Santo Agostinho, Angra dos Reis, o da capital federal Brasília e o de Mogi das Cruzes voltado a convenções e lazer. A missão da rede hoteleira Blue Tree Hotels é promover serviços de hospitalidade com alta qualidade e estilo próprio, gerando retorno e valorização dos empreendimentos. Na página eletrônica da rede podem ser encontrados todo tipo de informações desde histórico a reservas. (Blue Tree Hotels, 2005).

2.2. COMPLEXO BLUE TREE ALVORADA

O Complexo Blue Tree Alvorada começou a ser construído em 1998, a inauguração do primeiro prédio (da frente) foi em 2000 e do segundo prédio (beira do lago) em 2001. O

Complexo Blue Tree Alvorada é um verdadeiro centro internacional de hospedagem, convenções e lazer. Às margens do Lago Paranoá e vizinho ao Palácio da Alvorada oferece aos hóspedes toda tranquilidade e segurança. O Complexo é composto por 2 hotéis, o Blue Tree Towers, com conceito de “home feeling”, proporciona bem-estar com padrão de qualidade e o Blue Tree Park sofisticado hotel de luxo com arquitetura contemporânea e serviços de alto padrão e personalizados na hospedagem e na gastronomia, com vista privilegiada do Lago (folders Blue Tree, 2005).

A área total do terreno do empreendimento é de 100.454,56 m² privilegiados com áreas verdes com belíssimos jardins, é formado pelo Blue Tree Park Brasília (38.609,65m² de área construída), um hotel cinco estrelas com características clássica e de hospitalidade familiar, que pode ser visto na figura 2 que se encontra no Apêndice A, e pelo Blue Tree Towers Brasília (32.526,88m² de área construída), um hotel quatro estrelas com características e serviços voltados para pessoas que viajam a trabalho (*business*). O Blue Tree Alvorada é o maior complexo hoteleiro de Brasília, está localizado no SHTN (Setor de Hotéis e Turismo Norte), Trecho 01 Lote 1B Bloco C – Brasília/DF – CEP: 70800-200, às margens do Lago Paranoá e vizinho ao Palácio da Alvorada (Blue Tree Hotels, 2005).

Um ponto marcante é a arquitetura arrojada e contemporânea assinada por *Ruy Othake*, fator determinante para as facilidades na infra-estrutura dos hotéis. São muitas as opções de lazer e saúde que o Complexo Alvorada oferece aos seus hóspedes e moradores, tais como: 2 piscinas adulto e 1 infantil de frente para o Lago Paranoá, pode ser apreciada na figura 1 que se encontra no Apêndice A; píer para embarcação; aluguel de equipamentos para prática de esportes náuticos; 2 quadras de tênis e 1 quadra poliesportiva (com iluminação apropriada); pista de *cooper*; *fitness center* com sala de ginástica (uso mediante pagamento), sauna seca e a vapor, além de um completo *spa*, *Shishindô Spa*, o qual oferece uma grande variedade de massagens e terapias. Outra falcidade relevante do empreendimento é o serviço de room service 24 horas; 2 suítes presidenciais; 2 *business center* com funcionamento de segunda a sexta e aos sábados em horário alternativo; loja de conveniência; salão de beleza; traslado para o centro comercial da cidade; agência de viagens para aluguel de veículos, *city tour* e checagem de bilhetes aéreos, além de um estacionamento coberto com vaga para 750 automóveis (folders Blue Tree, 2005).

O Complexo Alvorada destaca-se pela gastronomia, pois esbanja modernidade e inovação. No Blue Tree Park está o restaurante *Herbs*, o qual possui culinária internacional e oferece o mais variado café-da-manhã, almoço e jantar, com pratos elaborados a base de ervas. No Blue Tree Towers está o restaurante *Da Noi Café* também com variado cardápio

internacional e requintadas sugestões interativas, além dos mais variados *drinks* (Folders Blue Tree, 2005).

O Blue Tree Park possui uma programação que já é considerada ponto de encontro na cidade. Aos sábados é servida no restaurante *Herbs* a famosa Feijoadada e aos domingos o sofisticado e completo *Brunch*. Outro grande atrativo é o *Happy Hour*, realizado às sextas-feiras e sábado no *pier* do Hotel (Folders Blue Tree, 2005).

Na área do hotel na orla do lago Paranoá encontra-se um restaurante que não é propriedade do hotel, ele é terceirizado e pode ser visto na figura 3 que se encontra no Apêndice A.

O Complexo possui 833 apartamentos divididos nas seguintes categorias: presidencial, executiva, júnior, luxo, superior, standard, premium, máster, luxo e standard, que pode se apreciar a disposição das unidades habitacionais na figura 4 no Apêndice A.

2.2.1. Blue Tree Park

O quadro 1 destaca o que se encontra na unidade habitacional, suíte presidencial, a melhor de todo o hotel. A unidade habitacional é ampla e possui toda classe de equipamentos essenciais, segurança e de lazer para o hóspede como o *home theater* e elevador com acesso privativo direto na garagem, todos os aspectos que um hóspede que deseja privacidade total, conforto e luxo, tais aspectos estão apresentados nas figuras 9, 10, 11,12 e 13 que se encontram no Apêndice A.

QUADRO 1. Unidade Habitacional - Suíte Presidencial - 360m² (sem a varanda) 420 m² (com a varanda)

Hall de entrada com acesso a outros cômodos;
Sala de Estar com 02 ambientes, <i>home theater</i> com tela de plasma e aparelho de som, 2 lavabos e bar;
Sala de Jantar com mesa para 12 lugares e ampla área de serviço com copa, banheiro e área de apoio;
Escritório de trabalho;
Ampla suíte com cama <i>super king size</i> (2,20 x 2,50), televisão tela plana com <i>DvD</i> , área de leitura, sofá, 02 poltronas, 02 <i>closets</i> , banheiro com banheira de hidromassagem, chuveiro com 02 duchas, ampla bancada e <i>amenities</i> especiais;
Ampla varanda, em toda amplitude da sala-de-estar e do quarto, com conjunto de mobília de sofás, poltronas, <i>chaise longue</i> e privilegiada vista para o Lago Paranoá;
Apartamento comunicante para segurança ou apoio;
Elevador com acesso privativo direto na garagem.

Fonte: Blue Tree Alvorada (*folders*).

Contrastando a unidade habitacional suíte presidencial com a unidade habitacional executiva, esta diminui em espaço, mas apresenta as mesmas comodidades e facilidades que uma unidade habitacional possa oferecer como pode ser evidenciado no quadro 2.

QUADRO 2. Unidade Habitacional - Executiva – 74 m²

Quarto com cama de casal <i>king size</i> (2,00m x 2,00m), <i>closet</i> e televisão;
Ante-sala (separada do quarto por divisória removível) com sofá, poltrona, mesa de trabalho, televisão e lavabo;
Decoração moderna em tons pastéis com painéis pintados por Oscar Niemeyer ou Ruy Ohtake, mesa de trabalho para duas pessoas, criado-mudo e amplo guarda-roupa;
Banheiro equipado com banheira e ducha separados, além de ampla bancada com secador de cabelo, telefone, 02 pias e <i>amenities</i> completos;
Varanda com vista para piscina e lago Paranoá.

Fonte: Blue Tree Alvorada (*folders*).

Na unidade habitacional Júnior apresentam-se também características como a da unidade habitacional Executiva, mas a área da unidade habitacional é menor e são oferecidas com varandas com vista ou não para o lago Paranoá dependendo do andar em que se encontra como está detalhado no quadro 3.

QUADRO 3. Unidade habitacional - Júnior - 54m² ou 74m²

Ampla quarto com camas de casal <i>king size</i> (2,00m x 2,00m), com <i>closet</i> e criado-mudo;
Mesa de trabalho para duas pessoas com poltrona;
Decoração moderna em tons pastéis, com painéis pintados por Oscar Niemeyer ou Ruy Ohtake;
Banheiro equipado com banheira e ducha separados, além de ampla bancada com secador de cabelo, telefone, 02 pias e <i>amenities</i> completos;
As suítes do 1º e 2º andar possuem varanda padrão, de tamanho semelhante aos apartamentos;
As suítes do 3º, 4º e 5º andar, possuem ampla varanda de 20m ² com vista para o lago Paranoá.

Fonte: Blue Tree Alvorada (*folders*).

Verifica-se no quadro 4 que a unidade habitacional Luxo diferencia-se da unidade habitacional Júnior pelos seguintes aspectos: a opção por camas tamanho *twin bed* e a área da unidade habitacional é menor.

QUADRO 4. Unidade habitacional - Luxo – 36m²

Quarto com camas <i>twin beds</i> (1,20m x 2,00m), ou <i>king size</i> (2,00m x 2,00m);
Decoração moderna em tons pastéis com painéis pintados por Oscar Niemeyer ou Ruy Ohtake, mesa de trabalho para duas pessoas, criado-mudo e amplo guarda-roupa;
Banheiro equipado com banheira e ducha separados, além de ampla bancada com secador de cabelo, telefone, 02 pias e <i>amenities</i> completos;
Varanda com vista para piscina e lago Paranoá.

Fonte: Blue Tree Alvorada (*folders*).

O quadro 5 destaca a unidade habitacional Superior que apresenta os mesmos aspectos que a unidade habitacional Luxo mas a vista da varanda é para o Palácio da Alvorada e a área da unidade habitacional é menor.

QUADRO 5. Unidade habitacional - Superior – 33m²

Quarto com camas <i>twin beds</i> (1,20m x 2,00m), ou <i>king size</i> (2,00m x 2,00m);
Decoração moderna em tons pastéis com painéis pintados por Oscar Niemeyer ou Ruy Ohtake, mesa de trabalho para duas pessoas, criado-mudo e amplo guarda-roupa;
Banheiro equipado com banheira e ducha separados, além de ampla bancada com secador de cabelo, telefone, 02 pias e <i>amenities</i> completos;
Varanda com vista para Palácio da Alvorada.

Fonte: Blue Tree Alvorada (*folders*).

Na unidade habitacional Standard encontram-se as mesmas comodidades e aspectos sendo que a vista da varanda é para a Esplanada dos Ministérios como pode ser evidenciado no quadro 6.

QUADRO 6. Unidade habitacional - Standard – 33 m²

Quarto com camas <i>twin beds</i> (1,20m x 2,00m) ou <i>king size</i> (2,00m x 2,00m);
Decoração moderna em tons pastéis com painéis pintados por Oscar Niemeyer ou Ruy Ohtake, mesa de trabalho para duas pessoas, criado-mudo e amplo guarda-roupas;
Banheiro equipado com banheira e ducha separados, além de ampla bancada com secador de cabelo, telefone, 02 pias e <i>amenities</i> completos;
Varanda com vista para Esplanada dos Ministérios.

Fonte: Blue Tree Alvorada (*folders*).

Todas as suítes e apartamentos contam com as seguintes facilidades e equipamentos a disposição: ar-condicionado (com controle remoto individual); 2 linhas telefônicas; 2 aparelhos telefônicos no quarto e 1 no banheiro; cofre digital; TV à cabo (com controle remoto); acesso à internet rápida; *voice mail*; frigobar; maleiro; travesseiros de pluma de

ganso; *douvet e chale*; secador de cabelo; *amenities* (sabonete, shampoo, condicionador, loção hidratante, espuma de banho e touca de banho); *sprinkler*; detector de fumaça; tomada universal e adaptadas para computador (trifásica).

2.2.2. Blue Tree Towers

A unidade habitacional suíte Premium está localizada no Blue Tree Towers, ela possui amplo espaço além de comodidade e facilidade para os hóspedes que precisam de serviços e instalações práticas a diferença do hotel como pode ser constatado no quadro 7.

QUADRO 7. Unidade habitacional - Suíte Premium – 83 m2

Suíte com ambientes separados: quarto, sala com poltrona e sofá, bancada com pia, closet e varanda;
<i>Workstation</i> com: iluminação própria e duas linhas telefônicas, sendo uma com internet rápida e outra com secretária eletrônica;
Amplo armário e cama queen size (1,80m X 2,00m);
TV com canais abertos e a cabo;
Ar condicionado com controle individual;
Frigobar, ebulidor, cofre digital e luminária;
Banheiro com ducha higiênica, chuveiro com regulação de temperatura, secador de cabelo e bancada.

Fonte: Blue Tree Alvorada (*folders*).

Verifica-se no quadro 8 que a unidade habitacional Master diferencia-se da unidade habitacional Suíte Premium pelo seguinte aspecto: o espaço da unidade habitacional é menor mas apresenta as mesmas comodidade e facilidade.

QUADRO 8. Unidade habitacional - Master – 51 m²

Suíte com ambientes separados por divisória removível: quarto, sala com poltrona e sofá, bancada com pia e varanda;
<i>Workstation</i> com: iluminação própria e duas linhaS telefônicas, sendo uma com internet rápida e outra com secretária eletrônica;
Amplios armários e cama queen size (1,80m X 2,00m);
TV com canais abertos e a cabo;
Ar condicionado com controle individual;
Frigobar, ebulidor, cofre digital e luminária;
Banheiro com ducha higiênica, chuveiro com regulagem de temperatura, secador de cabelo e bancada;

Fonte: Blue Tree Alvorada (*folders*)

O quadro 9 destaca a unidade habitacional Luxo que apresenta menor espaço na unidade habitacional e opção por cama tamanho *twin bed* diferenciando-se da unidade habitacional Master.

QUADRO 9. Unidade habitacional - Luxo – 51 m²

Suíte com ambientes separados por divisória removível: quarto, sala com poltrona e sofá, bancada com pia e varanda;
<i>Workstation</i> com: iluminação própria e duas linha telefônicas, sendo uma com internet rápida e outra com secretária eletrônica;
Amplios armários e cama queen size (1,80m X 2,00m) ou twin beds (1,00m X 2,00m)
TV com canais abertos e a cabo;
Ar condicionado com controle individual;
Frigobar, ebulidor, cofre digital e luminária;
Banheiro com ducha higiênica, chuveiro com regulagem de temperatura, secador de cabelo e bancada;

Fonte: Blue Tree Alvorada (*folders*).

A unidade habitacional Standard diferencia-se da unidade habitacional Luxo, como pode ser verificado no quadro 10, pois possui um espaço menor na unidade habitacional, mas oferecer as mesmas comodidade e facilidade.

QUADRO 10. Unidade habitacional – Standard – 45 m2

Suíte com ambientes separados por uma porta: quarto, sala com poltrona e sofá, bancada com pia e varanda;
<i>Workstation</i> com: iluminação própria e duas linha telefônicas, sendo uma com internet rápida e outra com secretária eletrônica;
Amplos armários e cama queen size (1,80m X 2,00m) ou twin beds (1,00m X 2,00m)
TV com canais abertos e a cabo;
Ar condicionado com controle individual;
Frigobar, ebulidor, cofre digital e luminária;
Banheiro com ducha higiênica, chuveiro com regulagem de temperatura, secador de cabelo e bancada;

Fonte: Blue Tree Alvorada (*folders*).

Todas as suítes e apartamentos contam com as seguintes facilidades e equipamentos a disposição: apartamentos para fumantes e não-fumantes; maleiro; travesseiros de pluma de ganso (na cama) e de espuma (no armário); *amenities* (sabonete, shampoo 2 em 1, touca de banho e saco higiênico); *sprinkler*; detector de fumaça.

O Complexo possui uma área de eventos, como pode ser observado no Quadro 11, que é composta por:

QUADRO 11. Área de Eventos

Blue Tree Convention Center	14 salas com capacidade para até 965 pessoas
Blue Tree Star Hall	Com 1300m ² com capacidade para 1500 pessoas, divisível em 3 salas.
Blue Tree Theater	Com 427 lugares, quatro camarins e duas cabines para projeção simultânea.

Fonte: Blue Tree Alvorada (*folders*).

3. COMPLEXO BLUE TREE ALVORADA: PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS?

3.1. ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE NO COMPLEXO BLUE TREE ALVORADA

Através de entrevistas e observação direta realizada nos dias 18 e 19 de maio de 2005 no Complexo Blue Tree Alvorada, com a Sra. Fabiana Ourique - coordenadora de Recursos Humanos, Sra. Luiza de Paula Batista - Governanta Executiva, Sr. Daniel Braga - coordenador de Guest Services e Sr. Altomar de Macedo - gerente de infra-estrutura. Foram questionadas as práticas de requisitos de sustentabilidade elaboradas pelo PCTS e IH tais requisitos serviram para analisar e identificar se o hotel utiliza praticas sustentáveis, para isso, foram utilizados os requisitos ambientais, sócio-culturais e econômicos.

3.1.1. Requisitos Ambientais

O quadro 1 evidencia quanto aos requisitos de preparação e atendimento a emergências pelo fato do hotel não ter nenhum registro de acidentes, não tem nenhum procedimento apenas que pelo contrato do hotel com a SEMARH (Secretaria de Meio Ambiente e Recursos Hídricos) no qual apresenta que se for constatado algum acidente o hotel deve ligar imediatamente para a Secretaria avisando e eles se encarregam de resolver o problema, por não possuir tais procedimentos há a análise e revisão. Quanto às áreas naturais, flora e fauna, o hotel cumpre a legislação para implementação de atividades em áreas naturais, possui licença de operação. Referente ao comprometimento e se toma medidas para preservação e proteção, o hotel evita causar danos, mas não tem um documento onde destaque o comprometimento apenas tem a consciência. Um fato destacado é que durante a construção pelo fato de ter que cortar muitas árvores do cerrado foi destinada uma área de replantação ao lado do hotel para poder plantar novamente as árvores que foram cortadas

QUADRO 1. Requisitos Ambientais – Preparação e atendimento a emergências ambientais; áreas naturais, flora e fauna.

Requisitos		Situação no empreendimento
Preparação e atendimento a emergências ambientais	Estabelecer e manter procedimentos para identificar o potencial de risco, prevenção à ocorrência e atender acidentes e situações de emergência e mitigar os impactos ambientais.	Não, mas possui um contrato com a SEMARH (Secretaria de Meio Ambiente e Recursos Hídricos) o qual apresenta um parágrafo que explica caso ocorra um acidente ligar imediatamente para eles. O hotel não tem histórico de acidentes.
	Analisar e revisar os procedimentos de preparação e atendimento a emergências, principalmente, após algum acidente.	Não.
Áreas naturais, flora e fauna	Cumprir a legislação para implementação de atividades turísticas em áreas naturais.	Sim, possui licença de operação, cumpre todas as exigências. Quanto ao restaurante que não pertence ao Blue Tree possui um sistema que leva seus efluentes e etc. para a rede de esgoto não poluindo o Lago Paranoá.
	Comprometimento da empresa com a conservação de áreas naturais.	Sim, possui a consciência.
	Toma medidas para promover a proteção da flora e da fauna.	Quanto à flora parcialmente, pois quando houve a construção dedicaram um terreno ao lado do hotel para replantar as árvores que foram derrubadas.

Fonte: PCTS, 2005; MACEDO, A. Complexo Blue Tree Alvorada. Gerente de Infra-estrutura (comunicação verbal).

A medida adequada para situações de emergência seria a do hotel ter implantado os procedimentos e estarem sempre revisando, para que eles mesmos no caso de algum acidente possam atender imediatamente. O contrato com a SEMARH é um procedimento legal e obrigatório que o empreendimento deve ter e ser renovado sempre. Seria adequado que o hotel implementasse outras providências para mitigar os impactos ambientais além do contrato principalmente por estar em uma área que requer cuidado.

O hotel apesar de cumprir as exigências legais quanto a implementação de atividades turísticas em áreas ambientais deixa a desejar quanto ao comprometimento com a conservação ambiental, pois não possui nada documentado referente a isso e apenas tenta evitar danos quando possível. A única medida para preservar já tomada foi a proteção a flora que foi replantada em outra área as árvores que foram derrubadas durante a construção em um terreno ao lado, mas a fauna e demais espécimes da flora foram perdidos e seu habitat foi alterado.

O quadro 2 apresenta os requisitos quanto a arquitetura e impactos da construção que não foram acompanhados na construção do hotel, mas foram respondidas pelo entrevistado. O entrevistado acredita que o empreendimento não descaracterizou o local e sim valorizou, e que é compatível com o entorno físico e cultural. Também afirmou que foram evitados impactos durante a construção, não foi jogado entulho na orla, e que o amianto, material usado nas construções que prejudica foi evitado, os entulhos foram removidos completamente do local. A arquitetura das construções é segura tanto para os clientes e funcionários.

Quadro 2. Requisitos Ambientais – Arquitetura e impactos da construção no local

Requisitos		Situação do empreendimento
Arquitetura e impactos da construção no local	Arquitetura da empresa integrada a paisagem.	Sim, opinam que o empreendimento não descaracteriza o local e sim valoriza.
	Foram minimizadas as alterações na paisagem; impermeabilização do solo; remoção de vegetação; erosão; destinação final dos resíduos da construção; conservação do solo e recursos hídricos.	Durante a construção foi evitado qualquer impacto no local e na orla do lago.
	Foi evitado uso de materiais de construção que causassem grandes impactos ambientais.	Foram usados produtos normais que são usados na construção, foi evitado o uso de amianto produto que prejudica. Os entulhos da construção foram removidos do local por completo.
	Arquitetura das construções compatível com o entorno físico e cultural.	De acordo com os entrevistados sim.
	A arquitetura contempla a segurança dos trabalhadores e clientes.	Sim.

Fonte: PCTS, 2005; MACEDO, A. Complexo Blue Tree Alvorada. Gerente de Infra-estrutura (comunicação verbal).

Apesar dos entrevistados afirmarem que a arquitetura da construção não descaracteriza o local isso não pode ser totalmente afirmado, pois é um hotel moderno, grande e muito belo, o que atrai os turistas, mas não é adequado ao entorno apesar de haver outras construções no local do mesmo porte como o Palácio da Alvorada e demais que estão na orla do Lago Paranoá.

Quanto à construção do hotel não foi acompanhada pela entrevistadora então os entrevistados apenas relataram o que se passou na época sendo que afirmaram que não causaram impactos negativos no local. A arquitetura realmente é segura tanto para os clientes como para os trabalhadores, além disso, possui sistema contra incêndios com detectores e extintores, como pode ser evidenciado na figura 5 no apêndice A.

Os requisitos quanto as questões de paisagismo são apresentados no Quadro 3, segundo entrevistado desde a construção até o presente momento, o planejamento feito para construção do empreendimento atenta para a minimização de impactos que prejudiquem o local. O hotel é um empreendimento que chama a atenção das pessoas, os aspectos de paisagismo são informados aos hóspedes. Quanto ao requisito de emissões de efluentes e resíduos sólidos, o hotel participa de um programa de reciclagem, então ele separa resíduos como papel e plástico, os efluentes líquidos são todos direcionados para o sistema de esgoto sanitário. A medida utilizada para prevenir a contaminação é feita através de análises de acompanhamento, na qual a CAESB verifica a cada três meses a qualidade da água. O hotel não produz ruído além dos exaustores que se encontram no sub-solo o que não perturba nem os hóspedes e funcionários. Não emite gases nem odores que comprometa o ambiente. O hotel possui um Plano de Manutenção, e pretende implantar Plano de Substituição de aquecimento a gás para aquecimento solar para diminuir despesas e consumo excessivo de gás.

QUADRO 3. Requisitos Ambientais – Paisagismo; Emissões, efluentes e resíduos sólidos.

Requisitos		Situação do empreendimento
Paisagismo	O planejamento e operação do paisagismo do empreendimento foram efetuados de forma que minimizasse os impactos ambientais.	Desde a planta até a construção do hotel tudo foi devidamente planejado seguindo a legislação para construção de empresas em área ambiental para não gerar impactos graves.
	Existem mecanismos de informação e interpretação aos hóspedes das principais características de interesse do paisagismo.	Sim, contempla a construção e o entorno do hotel, em toda sua extensão, de acordo com o entrevistado.

QUADRO 3 cont.. Requisitos Ambientais – Paisagismo; Emissões, efluentes e resíduos sólidos.

Emissões, efluentes e resíduos sólidos	Possui medidas de redução, reutilização e reciclagem dos resíduos sólidos.	Sim, há separação de papeis, plásticos, etc).
	Possui medidas para minimizar os impactos provocados pelos efluentes líquidos.	De acordo com o entrevistado os efluentes vão pelo sistema de esgoto sanitário.
	Possui medidas para prevenir a contaminação da água.	Sim, através de análises de acompanhamento realizadas pela CAESB a cada três meses.
	Possui medidas para minimizar a emissão de ruídos de modo que não perturbe o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e das comunidades locais.	O hotel não produz ruído, o único que sai dos exaustores fica no sub solo onde o cliente não tem acesso somente o funcionário, mas não é nada que perturbe.
	Possui medidas para minimizar a emissão de gases e odores.	Não possui equipamentos para tal função, pois acredita não ser necessário, não há nada que comprometa.
	Possui planos de manutenção, modernização ou substituição de equipamentos e utilidades.	Sim, plano de manutenção. Pretende implantar plano de substituição de aquecimento a gás por aquecimento solar diminuindo as despesas e o grande consumo de gás.

Fonte: PCTS, 2005; MACEDO, A. Complexo Blue Tree Alvorada. Gerente de Infra-estrutura (comunicação verbal).

Por não acompanhar a construção e não ter acesso aos dados referentes ao planejamento não foi possível constatar se foram atendidas as normas que minimizassem os impactos ambientais. O hotel transmite através de folders a explicação a respeito da arquitetura e paisagismo do hotel, que é bastante apreciada pelos turistas pelo fato do hotel ser realmente bonito e moderno.

O hotel possui medidas de separação de resíduos sólidos, os quais são reciclados, participando de programas de reciclagem, o mínimo que deveria ser atendido já que é um empreendimento que os utiliza muito.

Não possui medidas que minimizem os impactos causados por efluentes por acreditar que não seja necessário apenas tudo é encaminhado pelo sistema de esgoto sanitário. Realmente os únicos ruídos que poderiam incomodar seriam os dos exaustores que se encontram no sub-solo, mas como os clientes não têm acesso e o local é apenas de transição para os funcionários que passam por ali e ficam pouco tempo e também para os caminhões

que descarregam no local não há muito incômodo. Todos os equipamentos e utilidades são registrados no plano de manutenção o que aumenta a vida útil do equipamento e não incomoda nem causa acidentes as pessoas.

No Quadro 4 é apresentado o requisito de eficiência energética no qual o hotel controla o consumo de energia, estabelece metas mas depende da sazonalidade/ocupação dos hóspedes no hotel. O hotel não utiliza fontes de energia renovável. Utiliza um sistema de automação predial para que as luzes e equipamentos elétricos permaneçam ligados apenas quando necessário, nas unidades habitacionais podem ser encontrados economizadores de energia, encontram-se destacados na figura 8 no apêndice A, dependem de um cartão para ligar e apagar as luzes. Acredita na implantação técnicas de maximização da eficiência energética e tem a consciência que os empreendimentos devem adotar tais práticas. O hotel possui um meio de transporte, uma van, por isso não implementou medidas de redução do consumo de energia. É informado ao cliente o comprometimento com a economia de energia, mas não o encoraja.

QUADRO 4. Requisitos Ambientais – Eficiência energética.

Requisitos		Situação do Empreendimento
Eficiência energética	Controle e registro do consumo de energia.	Sim.
	Estabelece metas de consumo.	Sim, mas é algo que não se pode controlar muito, pois depende da sazonalidade/ocupação dos clientes.
	Usa fontes de energia renovável.	Não.
	Implementação de um procedimento para assegurar que as luzes e equipamentos elétricos permaneçam ligados apenas quando necessário.	Sim, sistema de automação predial. Utiliza em cada unidade habitacional economizador de energia que depende do cartão/chave para acender e apagar ao colocar e retirar do dispositivo.
	Os procedimentos de aquisição de equipamentos e insumos que consomem energia devem incluir como critério sua eficiência energética e a possibilidade do uso de fontes de energia alternativa.	Não houve necessidade.
	A arquitetura das construções deve utilizar as técnicas para maximizar a eficiência energética.	Tenta e acredita que deve ocorrer em um empreendimento.
	Implementar medidas para reduzir consumo de energia dos meios de transporte próprio.	Não possui muitos meios de transporte apenas uma van.

QUADRO 4 cont... Requisitos Ambientais – Eficiência energética.

	Informa aos clientes o seu comprometimento com a economia de energia e encoraja o seu envolvimento.	Sim, apenas informa mas não os encoraja.
--	---	--

Fonte: PCTS, 2005; MACEDO, A. Complexo Blue Tree Alvorada. Gerente de Infra-estrutura (comunicação verbal).

Quanto à implantação do aquecimento solar é importante, pois o hotel consome muito gás e também é necessário e fundamental se o hotel utilizasse fontes de energia renováveis contribuindo com o ambiente, com a diferenciação no mercado e lucratividade da empresa, já que controlam o consumo de energia e estabelecem metas apesar de variarem quanto a ocupação no hotel, como exemplo o hotel possui um economizador de energia em cada unidade habitacional aparelho essencial no setor hoteleiro.

O sistema de automação predial é de grande importância, por exemplo, no caso das quadras poliesportivas que se ligam e apagam automaticamente não desperdiçando energia.

No quadro 5 é evidenciado o requisito de conservação e gestão do uso da água, no qual o hotel possui controle da água externa e não tem fonte própria. Estabelece metas de consumo, mas depende da sazonalidade/ocupação dos hóspedes. O hotel prevê os cuidados quanto à captação e consumo de água para não comprometimento. Não trata a água por isso não a reutiliza em outras aplicações. Controla a qualidade da água e assegura a potabilidade. O hotel disponibiliza dois funcionários para cuidar das piscinas e tenta minimizar o consumo de águas das mesmas. Informa e encoraja os funcionários quanto a economia da água mas aos clientes não pois estão uma certa quantia para poderem usufruir não sendo possível determinar a economia.

O hotel deveria aproveitar a água que utiliza depois de tratada para aplicações como rega já que se utiliza fonte externa. Também deveria minimizar o consumo de água de piscina. Um ponto positivo é que constantemente estão controlando a água utilizada no consumo humano verificando sua qualidade.

QUADRO 5. Requisitos Ambientais – Conservação e gestão do uso da água.

Requisitos		Situação do Empreendimento
Conservação e gestão do uso da água	Controle e registro do consumo de água de fontes externas e de fontes próprias.	Não possui fonte própria, mas tem controle de água externa.
	Estabelece metas de consumo.	Sim, mas depende da sazonalidade/ocupação dos clientes.
	Planejar e implementar medidas que asseguram que a captação e o consumo de água não comprometam a sua disponibilidade para as comunidades locais, flora e fauna, a vazão dos corpos d'água e o nível e proteção dos mananciais.	Sim, prevê os cuidados.
	Promover, quando aplicável, o uso de águas residuais tratadas para atividades como rega, lavagem de veículos e outras aplicações.	Não.
	Controlar a qualidade da água utilizada e assegurar a potabilidade daquela utilizada no consumo humano.	Sim.
	Estabelecer procedimentos que minimizem o consumo de água de piscinas.	Sim, tem a consciência quanto à água das piscinas e possui dois funcionários encarregados das piscinas.
	Informar aos clientes o seu comprometimento com a economia da água e encorajar o seu envolvimento mediante campanhas de economia dirigidas aos hóspedes e aos seus trabalhadores.	Aos trabalhadores sim, mas aos clientes ele não pode encorajar, pois eles estão pagando um certa quantia e não é possível determinar e exigir em relação a isso.

Fonte: PCTS, 2005; MACEDO, A. Complexo Blue Tree Alvorada. Gerente de Infra-estrutura (comunicação verbal).

No Quadro 6 é apresentado o requisito de seleção e uso de insumos, sendo que o hotel identifica em parte o insumos negativos. Há o controle de pragas que é realizado pela empresa Astral. Utiliza produtos de limpeza biodegradáveis da marca Johnson Diversey. E os sabonetes e cosméticos dos clientes e funcionários da marca Classic Collection.

QUADRO 6. Requisitos Ambientais – Seleção e uso de insumos.

Requisitos		Situação do empreendimento
Seleção e uso de insumos	Identificação dos insumos adquiridos com potenciais ambientais negativos significativos.	Em parte.
	Controle de pragas deve ser efetuado respeitando-se a legislação vigente quanto ao uso de substâncias tóxicas prejudiciais.	Sim, contrata empresa, Astral, para fazer o controle.
	Utiliza produtos de limpeza biodegradáveis.	Sim, os produtos da marca Johnson Diversey. Cada unidade habitacional tem um <i>display</i> onde é informado ao cliente se ele deseja que sua toalha seja lavada todos os dias ou não, para evitar o uso de produtos químicos utilizados, como forma de preservação.
	Os sabonetes e cosméticos para uso dos clientes e trabalhadores devem ser biodegradáveis.	Sim, o Classic Collection para toda a empresa.

Fonte: PCTS, 2005; MACEDO, A. Complexo Blue Tree Alvorada. Gerente de Infra-estrutura; BATISTA, Luiza de Paula. Complexo Blue Tree Alvorada. Governanta Executiva (comunicação verbal).

O hotel deveria se preocupar mais com os insumos que compra de forma que pelo menos a maioria atendesse ao requisito de mitigar impactos ambientais. Como ponto positivo já se utiliza matérias biodegradáveis não somente para o funcionário mas para os clientes também.

3.1.2. Requisitos sócio-culturais

Como destaca o Quadro 7 o hotel está envolvido em ações e iniciativas voluntárias, os eventos como Brunch Dia das Mães, Natal e outros que são realizados no restaurante, toda a renda é convertida para creches da comunidade local, e encoraja o envolvimento dos funcionários também. Não possui nenhum registro no qual a comunidade possa se manifestar quanto a insatisfações, um fato que ocorreu durante a construção foi que houve reclamações, pois acreditavam que o hotel iria descaracterizar o local, e apesar de não haver uma reclamação direta, durante a construção no governo de Fernando Henrique Cardoso, foi plantada no Palácio varias árvores altas que impedissem a visibilidade do hotel para dentro do Palácio. Participa de programas ambientais tais como um Programa de reciclagem e Programa Menor Aprendiz. O hotel inibe e não permite prostitutas (adultas e nem adolescentes) na

entrada do hotel, nem books e nem classificados que divulguem tais atividades, inibindo a exploração sexual no turismo e prostituição infantil.

QUADRO 7. Requisitos sócio-culturais - Comunidades locais.

Requisitos		Situação de Empreendimento
Comunidades locais	A empresa está engajada em ações ou iniciativas voluntárias que tenham o objetivo de contribuir com o desenvolvimento das comunidades locais.	Sim, eventos (<i>brunch</i> dias das mães, natal e outros) que são realizados no restaurante a renda é convertida para creches da comunidade.
	A direção da empresa participa e encoraja o envolvimento dos seus trabalhadores em atividades comunitárias.	Sim.
	Manter um registro das interações com a comunidade local, inclusive de reclamações e sugestões.	Não, porém na construção do hotel houve reclamações, pois muitos acreditavam que iria descaracterizar o hotel. Um fato ocorrido foi que o Palácio da Alvorada plantou árvores para tampar a visibilidade do hotel para o local.
	Estabelecer e manter um procedimento para avaliar o grau de satisfação e reclamações da comunidade local com as suas atividades a ela relacionadas.	Não.
	Estabelecer e implementar procedimentos para avaliação da eficácia da sua ação sócio-cultural.	Não.
	Participar de programas sócio-ambientais junto às comunidades locais, inclusive de educação ambiental.	Sim, programa de reciclagem de lixo.
	Planejar e implementar medidas preventivas em relação a impactos negativos como exploração sexual no turismo, prostituição infantil, etc.	Sim, não permite e inibe a prostituição em sua dependência, pois não permite que prostitutas, muito menos crianças estejam no hotel fazendo tais atividades, nem <i>books</i> e nem classificados não sendo permitido no hotel.

Fonte: PCTS, 2005; OURIQUE, F. Complexo Blue Tree Alvorada. Coordenador de Recursos Humanos; BRAGA, D. Complexo Blue Tree Alvorada. Coordenador de Guest Services.

Apesar de adotarem praticas sociais quanto a contribuírem com as creches do bairro da Vila Planalto o hotel ainda deixa a desejar em sua relação com a comunidade local, pois não há um registro ou forma da comunidade se comunicar com a empresa nem para reclamar ou

sugerir algo, já que o hotel não se empenha em manter um registro ou procurar o que a comunidade pensa do hotel consta como fato apenas que durante a construção houve certos protestos quanto à descaracterização do local, mas foi esquecido. A adoção do hotel ao programa jovem aprendiz é uma excelente iniciativa, pois inibe a violência e a exploração sexual dos adolescentes algo que o hotel faz questão de inibir.

O Quadro 8 destaca os requisitos quanto ao trabalho, renda e condições de trabalho, no qual o hotel emprega trabalhadores locais, promovendo treinamentos motivacionais e técnicos. Sua política de remuneração não discrimina gênero e nem a comunidade. Usa os serviços locais e de outros Estados como São Paulo e incentiva a venda de artesanato e produtos típicos locais. Assegura que os salários atendam no mínimo aos pisos da categoria, as instalações tendem as condições mínimas de higiene, conforto e segurança, cumprindo suas obrigações legais com os funcionários. Promove e aplica ações sociais através do Programa Menor Aprendiz e ao empregar deficientes físicos.

QUADRO 8. Requisitos sócio-culturais - Trabalho e renda; Condições de trabalho.

Requisitos		Situação do Empreendimento
Trabalho e renda	Empregar na maior extensão viável trabalhadores das comunidades locais ou regionais.	Sim.
	Promover ações de capacitação profissional.	Sim, treinamentos motivacionais e técnicos, por exemplo.
	Estabelecer uma política de remuneração que não discrimine a comunidade local nem discrimine gênero.	Sim.
	Promover o uso dos serviços e produtos das comunidades locais por parte dos clientes.	Sim, da comunidade local e de outros estados como, por exemplo, São Paulo.
	Incentivar a venda de artesanatos e produtos típicos (inclusive culinários) da região fornecida por pessoas da comunidade local.	Sim.

QUADRO 8 cont... Requisitos sócio-culturais - Trabalho e renda; Condições de trabalho.

Condições de Trabalho	Assegurar que os salários pagos atendam no mínimo aos pisos da categoria.	Sim.
	Assegurar instalações destinadas aos trabalhadores que atendam as condições mínimas de higiene, segurança e conforto.	Sim.
	Assegurar que a composição de salários e benefícios seja detalhada de forma clara e permanente para os trabalhadores.	Sim.
	Cumprimento de suas obrigações legais com os funcionários quanto às regulamentações trabalhistas e de seguridade social.	Sim.
	Desenvolver ações para promover a equidade étnica, social e de gênero e coibir o trabalho infantil.	Sim, programa menor aprendiz e emprega deficientes físicos.

Fonte: PCTS, 2005; OURIQUE, F. Complexo Blue Tree Alvorada. Coordenador de Recursos Humanos; BRAGA, D. Complexo Blue Tree Alvorada. Coordenador de Guest Services.

De fato o hotel emprega muitas pessoas locais, o que é bom, pois gera emprego e renda, quando há eventos contratam mais empregados temporários, mas pelo porte do hotel deveria haver mais empregados, o que não faria o hotel perder lucro e sim melhor a qualidade de seu atendimento, não havendo tanto stress e seria mais organizado.

No quadro 9 é evidenciado os aspectos culturais, saúde e educação, no qual o hotel divulga a cultura local, por exemplo o departamento de bares, aos feriados elabora pacotes que contenham atividades que destaquem os traços culturais locais, apoiando iniciativas e promovendo a cultura. Evita que impactos negativos na comunidade através de suas operações. Fornece aos clientes informações e o conhecimento de atitudes para respeito à cultura local. Não participa de programas de saúde da comunidade local. Oferece aos funcionários planos de saúde, o Golden Cross, e as suas famílias também. Estabelece áreas de fumantes tanto para os clientes como funcionários. Fornece apoio educativo básico e ambiental aos trabalhadores.

QUADRO 9. Requisitos sócio-culturais – Aspectos culturais; saúde e educação

Requisitos		Situação do Empreendimento
Aspectos culturais	Promover a divulgação da cultura local entre seus clientes.	Sim.
	Promover de maneira planejada atividades e manifestações culturais das comunidades locais e a sua divulgação junto aos clientes, procurando preservar sua autenticidade.	Sim, o departamento de bares, por exemplo, aos feriados faz pacotes que oferecem atividades que destacam traços culturais locais.
	Apoiar iniciativas para o conhecimento, a valorização, a preservação e a promoção da cultura local.	Sim.
	Planejar e implementar medidas para prevenir os impactos negativos das suas operações nas comunidades locais.	Sim.
	Fornecer aos clientes orientações e informações para incentivar o conhecimento e para promover atitudes e comportamentos de respeito à cultura local.	Sim, em todos os seus eventos e através de produtos locais também.
Saúde e educação	Participar em programas de saúde das comunidades locais.	Não.
	Implementar programas de saúde para seus trabalhadores, extensivos as suas famílias.	Oferece planos de saúde, o Golden Cross, aos trabalhadores e familiares.
	Estabelecer áreas devidamente sinalizadas para fumantes.	Sim, tanto para os clientes como para os funcionários.
	Implementar ações para apoiar a educação dos trabalhadores e da comunidade local, inclusive de educação ambiental.	Sim, tanto apoio educativo básico como ambiental, pois participa de programa de reciclagem.

Fonte: PCTS, 2005; OURIQUE, F. Complexo Blue Tree Alvorada. Coordenador de Recursos Humanos; BRAGA, D. Complexo Blue Tree Alvorada. Coordenador de Guest Services.

É importante destacar o papel do Blue Tree ao divulgar os artistas locais e os produtos brasileiros, incentivando a compra e cedendo espaço para os pequeno empresários exporem seus produtos.

O quadro 10 evidencia o apoio, preservação, respeito, conscientização do hotel quanto à comunidade local, sua cultura e tradições assegurando a melhoria das condições de vida da comunidade local.

QUADRO 10. Requisitos sócio-culturais - populações tradicionais

Requisitos		Situação do Empreendimento
Populações Tradicionais	Apoiar a conservação, proteção e o resgate da cultura, tradições e sítios sagrados das populações tradicionais.	Sim.
	Auxiliar a evitar práticas ou tradições que agriam o meio ambiente.	Sim.
	Fomentar o respeito à cultura e a privacidade das comunidades tradicionais.	Sim.
	Apoiar ações para melhoria das condições de vida das comunidades locais segundo as prioridades definidas por elas.	Sim.
	Planejar e implementar medidas para assegurar o respeito aos hábitos, direitos e tradições das populações tradicionais.	Sim.

Fonte: PCTS, 2005; OURIQUE, F. Complexo Blue Tree Alvorada. Coordenador de Recursos Humanos; BRAGA, D. Complexo Blue Tree Alvorada. Coordenador de Guest Services.

Deveria se envolver mais com a comunidade, apesar de cumprir todos os requisitos acima, mas falta mais empenho, deveria investir mais em publicações que divulguem os atrativos de Brasília e que incentivem o respeito e proteção à cultura local.

3.1.3. Requisitos econômicos

O quadro 11 destaca questões econômicas do hotel, o qual dispõe de planos de investimentos futuros e sustentabilidade realizados todos os anos, pois os investidores estão sempre fiscalizando e estudando o progresso do empreendimento.

QUADRO 11. Requisitos econômicos – Viabilidade econômica do empreendimento

Requisitos		Situação do empreendimento
Viabilidade econômica do empreendimento	Dispõe de um plano de negócios regulamente atualizado, que demonstre a sua viabilidade e sustentabilidade no longo prazo.	Sim, planos de investimentos futuros e sustentabilidade são realizados todos os anos.
	Manter registros que possibilitem evidenciar a sustentabilidade do negócio.	Sim, pois os investidores estão sempre fiscalizando e estudando o empreendimento.

Fonte: PCTS, 2005; OURIQUE, F. Complexo Blue Tree Alvorada. Coordenador de Recursos Humanos; BRAGA, D. Complexo Blue Tree Alvorada. Coordenador de Guest Services.

Todo empreendimento ainda mais do porte do hotel e que possui vários investidores deve estar sempre com um plano de negócios verificando a viabilidade do negocio e se ainda atende a qualidade de seus serviços seguindo as tendências do mercado e exigências de clientes.

O quadro 12 apresenta questões de qualidade e satisfação dos clientes, no qual ocorre através de procedimentos de identificação o monitoramento de satisfação do cliente, de mercado e tendências as expectativas em relação aos produtos e serviços oferecidos. Através do plano de encantamento verificam qualidade e levantam o tempo de espera ao oferecer serviços para não sair da normalidade assim dando tratamento às não normalidades. Na central de vendas encontra-se um portfolio, no qual há a descrição documentada dos produtos e serviços oferecidos. Por via eletrônica, formulários que são depositados em urnas na recepção e por telefone é mantido um sistema de informação sobre a satisfação dos clientes assim às informações são recebidas, processadas e analisadas. O registro de hóspedes é uma lei que todos os meios de hospedagem devem cumprir, as fichas devem ser preenchidas e devem ser guardadas durante um período, algumas já estão sendo digitalizadas.

QUADRO 12. Requisitos econômicos – Qualidade e satisfação dos clientes

Requisitos		Situação do Empreendimento
Qualidade e satisfação dos clientes	Estabelecer e manter procedimentos para identificar as expectativas dos clientes em relação aos produtos e serviços oferecidos.	Sim, através de monitoramento de satisfação do cliente, de mercado e tendências.
	Estabelecer requisitos da qualidade para os produtos e serviços oferecidos e monitorar a manutenção da sua conformidade.	Sim, chamado plano de encantamento verificam a qualidade e levantam o tempo de espera para não sair da normalidade assim dando tratamento às não conformidades.
	Manter uma descrição documentada dos produtos e serviços oferecidos.	Sim, na central de vendas com portfolio.
	Manter um sistema de informação sobre a satisfação dos clientes.	Sim, via eletrônica, formulários e telefone.
	Manter registro das análises de satisfação dos clientes.	Sim apesar de estar desatualizado pode ser feito através de via eletrônica, na recepção por formulário depositado em urnas e telefone assim recebe, processa e analisa as informações.
	Manter registro dos hóspedes de acordo com a legislação vigente.	Sim, é uma lei que todos os hotéis devem cumprir, as fichas de hóspedes devem ser preenchidas e devem ser guardadas durante um período, algumas já estão sendo digitalizadas.

Fonte: PCTS, 2005; OURIQUE, F. Complexo Blue Tree Alvorada. Coordenador de Recursos Humanos; BRAGA, D. Complexo Blue Tree Alvorada. Coordenador de Guest Services.

Com o registro de reclamações, elogios ou sugestões dos hóspedes o hotel terá um melhor aproveitamento, pois saberá exatamente no que estará precário para assim tentar melhorar seus serviços.

No Quadro 13 destaca que as informações sobre produtos e informações são verdadeiras, quanto às questões voltadas para a comunidade estão em implantação para que haja um maior envolvimento, pois o crescimento dos bairros próximos implicará nesse fator. Todos os aspectos de cunho social e cultural são divulgados a clientes e funcionários. A interação entre comunidade, cliente e natureza ocorre em parte, está sendo implantado no segundo semestre de 2005 o programa Blue Tree Aventuras, o qual nasceu em Brasília e será implantado em toda a rede, promove a preocupação com as questões ambientais, sociais e culturais, promovendo a participação do cliente e divulgando os atrativos turísticos locais. O

hotel ainda se preocupa somente em ver qual fornecedor oferece o melhor preço não levando em conta os requisitos de sustentabilidade, apesar disso se preocupa somente com a divulgação e uso de produtos brasileiros.

QUADRO 13. Requisitos econômicos – Qualidade e satisfação dos clientes

Requisitos		Situação do Empreendimento
Qualidade e satisfação dos clientes	Proporcionar aos clientes informações fidedignas quanto aos produtos e serviços oferecidos; quanto ao comprometimento com o turismo sustentável; quanto aos respeito à comunidade e a cultura local.	Em parte. São verdadeiras as informações sobre produtos e serviços. As questões voltadas à comunidade estão em fase de implantação (com o crescimento dos bairros próximos, Vila Planalto), mas qualquer aspecto que seja de cunho social e cultural é divulgado a todos os clientes e funcionários.
	Promover a interação construtiva entre o cliente, as comunidades e a natureza.	Em parte. Está em implantação um programa “Blue Tree Aventura”, nasceu em Brasília à idéia e será implantado também em toda a rede, previsão para inauguração no segundo semestre de 2005, o qual promove a preocupação com as questões ambientais, sociais e culturais, além de incentivar os passeios aos locais turísticos das localidades.
	Estabelecer um procedimento para seleção e qualificação de fornecedores que leve em conta os requisitos de sustentabilidade.	Não, ainda se preocupa somente em ver qual fornecedor oferece o melhor preço, mas apesar disso só divulga os produtos brasileiros.

Fonte: PCTS, 2005; OURIQUE, F. Complexo Blue Tree Alvorada. Coordenador de Recursos Humanos; BRAGA, D. Complexo Blue Tree Alvorada. Coordenador de Guest Services.

Deveria haver mais comprometimento com o turismo sustentável por parte do hotel, quanto a aspectos sócio-culturais o hotel ainda tem muito a oferecer, pois constantemente apresenta eventos de grande porte, sempre com uma boa ocupação. O programa Blue Tree Aventura que com certeza trará mais prestígio para o hotel e lucratividade pelo fato de estar transportando as pessoas aos locais turísticos além de hospedar-las, espera-se que atenda com mais presteza aos requisitos ambientais também um dos objetivos do programa, estar em contato com a natureza e preservação.

Ainda destacando os requisitos de qualidade e satisfação dos clientes, no Quadro 14, o hotel se preocupa em fornecer alimentos nutritivos tanto para os clientes e funcionários, nas

figuras 6 e 7 no apêndice A podem ser evidenciadas o refeitório dos funcionários e os mesmos em seu horário de almoço. Além do cardápio internacional do restaurante são oferecidos um cardápio com pratos e alimentos do cerrado como, por exemplo, semente de baru, pequi e guariroba, e em um dia da semana eles oferecem o Buffet do Cerrado com comidas e alimentos do cerrado, além de oferecerem também aos estrangeiros *coffee break* com, por exemplo, tapioca. Ainda não têm a preocupação em fornecer produtos orgânicos. Está em implantação o apoio a produção de material informativo por parte da comunidade, mas o hotel ajuda a divulgar e promover, nas unidades habitacionais *vips* é colocado material de divulgação da cidade e de sua construção, e nos eventos são contratados artistas locais. Por exemplo, na cúpula dos países sul-americanos e árabes foram divulgados em stands artesanatos, jóias e produtos da cidade e do Brasil como, por exemplo, da marca Natura, além de ter sido servidas comidas brasileiras.

QUADRO 14. Requisitos econômicos – Qualidade e satisfação dos clientes

Requisitos		Situação do Empreendimento
Qualidade e satisfação dos clientes	Fornecer serviços de alimentação que atendam as normas de higiene; produtos frescos e orgânicos; alimentos e bebidas da culinária local.	Sim, se preocupam com a parte nutricional tanto dos clientes como funcionários. Divulga a culinária local, além de cardápio internacional, o restaurante oferece em seu menu pratos e alimentos do cerrado, como por exemplo, semente de baru, pequi e guariroba, e um dia da semana eles tem o “buffet do cerrado” com comidas e alimentos do cerrado, além de oferecerem também aos estrangeiros <i>coffee break</i> com, por exemplo, tapioca. Ainda não tem preocupação em fornecer produtos orgânicos.

QUADRO 14 cont... Requisitos econômicos – Qualidade e satisfação dos clientes

	Apoiar a produção de material informativo e indicativo por parte da comunidade local, tais como folder, guias turísticos e outros que visem divulgar a região ou ações e programas com fins sócio-culturais ou ambientais.	Está em implantação. Ajudam com a divulgação e promoção, nas unidades habitacionais <i>vips</i> é colocado material da cidade. No caso do aniversário de Brasília e outros eventos contratam artistas locais valorizando Brasília e sua construção. Por exemplo, na Cúpula dos Árabes foram divulgados em stands o artesanato, jóia e produtos de Brasília e do Brasil como da marca Natura, além de terem servido comida brasileira especialmente do cerrado.
--	--	--

Fonte: PCTS, 2005; OURIQUE, F. Complexo Blue Tree Alvorada. Coordenador de Recursos Humanos; BRAGA, D. Complexo Blue Tree Alvorada. Coordenador de Guest Services.

Outro ponto que seria fácil para o hotel implementar seria a compra de produtos orgânicos que estão em moda por serem saudáveis o que traria melhor imagem ao hotel e não sairia tão caro, pois compraria em grandes quantidades. Seria interessante que o hotel produzisse ou apoiasse a produção de material promocional da cidade em grande quantidade assim divulgando cada vez mais Brasília já que hospeda muitos turistas estrangeiros e de outros Estados, e constantemente está realizando eventos em seu hotel.

Não será abordado o Sistema de Gestão da Sustentabilidade por o hotel não possuir o referido Sistema que está apresentado na Norma de Sustentabilidade para Meios de Hospedagem.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos dados reunidos, pode-se concluir que é importante que os empreendimentos, não somente do setor hoteleiro, passem a adotar medidas de sustentabilidade para assim continuar havendo a geração de renda, empregos e inserção de mais pessoas na melhoria da qualidade de vida; para que as micro e pequenas empresas possam prosperar e, principalmente, as grandes empresas que causam, muitas vezes, grandes impactos possam evitar os mesmos; para que os recursos utilizados no ambiente sigam sendo explorados de forma saudável e consciente para que não se esgotem e outros diversos benefícios que um desenvolvimento sustentável pode trazer para as pessoas que estão envolvidas nas atividades comerciais.

Por essas razões faz-se importante a conscientização, mesmo que lentamente, da idéia e dos benefícios dessa mudança, mantendo o debate e o esforço em propagar as informações dentro da comunidade, passando pela iniciativa privada ao Governo.

Além da iniciativa do IH junto com o PCTS e outros programas que apóiam a sustentabilidade como o Programa Hóspede da Natureza, Roteiro de Charme, entre outros, a propagação da idéia da conservação e adequada gestão por parte dos empreendimentos serve muito para conscientizar, mesmo que com o passar do tempo perca forças, as normas e requisitos para alcançar a sustentabilidade podem até ser falhas em alguns aspectos e não englobar todos os agentes, mesmo assim, o importante é que cada vez mais pessoas estão tentando melhorar essas falhas e que sempre surgem novas iniciativas que acreditam na mudança e se preocupam com o bem-estar da sociedade, tentando passar da teoria para à prática.

As entrevistas e observações realizadas no Complexo Blue Tree Alvorada forneceram evidência de que os grandes empreendimentos como o porte da rede Blue Tree ainda tem muito a melhorar no que diz respeito a sustentabilidade, apesar de participarem de alguns programas sócio-ambientais, algumas práticas de eficiência energética e divulgarem a cultura do país, ainda pesa mais a questão da lucratividade, pois são muitas pessoas que estão investindo na empresa, e o hotel por ter padrão luxo não pode deixar que seus serviços caíam, ao mesmo tempo que afirma não poder influenciar também os hóspedes a adotarem certas práticas, o que pode prejudicar e deverá ser depredado aos poucos caso não sejam adotadas medidas quanto ao ambiente, pois o hotel encontra-se numa área que requer cuidados em relação a sua fauna, flora e recursos hídricos principalmente.

Foi constatado que o Complexo Blue Tree Alvorada ainda tem que melhorar muito quanto aos requisitos de sustentabilidade, muitos aspectos não constam como normas do hotel eles apenas tem a consciência que deve ser cumprido, mas não possuem nenhum documento que comprove tais práticas, é um empreendimento que visa lucro, um hotel de luxo com todo o conforto possível para o hóspede, exuberante quanto à sua arquitetura, que deixa a desejar e poderia empenhar-se mais quanto aos requisitos ambientais, sócio-culturais e econômicos. Apesar disso, contribui com uma parte, mesmo pequena, em programas ambientais e sociais, uso de produtos biodegradáveis e demais atividades já relacionadas, ou seja, de forma geral o hotel atende aos requisitos propostos na norma, devendo empenhar-se mais e preocupar-se quanto aos requisitos ambientais.

Os objetivos foram alcançados de forma que a compreensão a respeito do tema foi ampliada e espera-se que o mesmo aconteça com os futuros leitores. Além da realização da análise do Complexo Blue Tree Alvorada através dos requisitos, as entrevistas foram bem sucedidas.

Espera-se que o trabalho consiga gerar uma sensibilização, principalmente, no que se refere aos cuidados a serem tomados, não somente no Complexo Blue Tree Alvorada, mas também, em outros empreendimentos, conscientizando e educando os que tiverem acesso ao trabalho, e transmitindo conhecimento aos que não o possuem.

É sugerido que novas pesquisas sejam feitas de forma a incentivar, divulgar e conscientizar quanto a prática da sustentabilidade.

Também é sugerido que o Complexo Blue Tree Alvorada implante o Sistema de Gestão de Sustentabilidade para assim alcançar um melhor desempenho sustentável no empreendimento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do Turismo**. São Paulo: Editora Senac, 1998.

_____. **Como certificar o turismo sustentável?** Disponível em: <http://www.espacoacademico.com.br/037/37ebeni.htm>, acesso em: 16/03/05

BUSINESS GUIDE. **Noticias em destaque: Abih Nacional e IH consolidam parceria para certificação das atividades turísticas no Brasil**. Disponível em: http://www.businessguide.com.br/noticias/noticia_461.htm, acesso em: 05/03/05

BUTLER, Richard; JONES, Peter. Conclusões – Problemas, Desafios e Soluções. In: Lockwood, A; Medlik, S. (org). **Turismo e hospitalidade no século XXI**. Tradução de Eliana Keeling. Barueri, SP: Manole, 2003, pp. 309-322.

CAMPOS, Luiz Cláudio de A. Manescal; GONÇALVES, Maria Helena Barreto. **Introdução a Turismo e Hotelaria**. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 1998.

CANTON, ANTONIA Marisa. Os eventos no contexto da hospitalidade – um produto e um serviço diferencial. In: Dias, Célia Maria Morais (org). **Hospitalidade reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002, pp. 102-103.

CHON, K.S.; SPARROWE, Raymond T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. Tradução de Ana Beatriz de Miranda e Silva Ferreira. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

COMISSÃO MUNDIAL SOBRE O MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO - CMMAD. **Nosso futuro comum**. 2ª ed. Rio de Janeiro: FGV, 1991.

COSTA, Silvia de Souza. **Lixo mínimo: uma proposta ecológica para hotelaria**. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2004.

_____; AUTRAN, Margarida; VIEIRA, Silvia Marta. **Pousada: como montar e administrar**. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2002.

DIAS, Reinaldo. **Turismo Sustentável e Meio Ambiente**. São Paulo: Atlas, 2003.

EMBRATUR. **Boletim de Desempenho Econômico de Turismo-Hotelaria**. Disponível em: <http://www.embratur.gov.br/0-catalogo-documentos/Boletimdedesempenho/meiosdehospedagem-AnoIIIno05jan2005.pdf>>, acesso em: 30/03/05

EMBRATUR. **Glossário de Turismo**. Disponível em: <http://www.embratur.gov.br/br/glossario/index.asp?id=206>, acesso em: 30/03/05

FEKETE, Janos Laszlo. Turismo Sustentável e o Uso de Fontes Renováveis de Energia. In: Lage, Beatriz Helena Gelas (org). **Turismo, hotelaria e lazer 1**. São Paulo: Atlas, 2004, pp-163-192.

FARIA, Doris Santos; CARNEIRO, Regina Kátia Saraiva. **Sustentabilidade ecológica e ecoturismo**. Artigo: Espaço e geografia – v.3 n.1 Jan./Jul. 2000.

FRAGA, Margarida. **Turismo e Desenvolvimento Sustentável: referências e reflexões**. Disponível em: <http://www.embratur.gov.br/0-catalogo-documentos/observatorio/TurismoeDesenvolvimentoSustentavel-referenciasereflecoes.pdf>>, acesso em: 30/03/05

GAZONI, Jefferson L. **Sustentabilidade em meios de hospedagem**. In: Dias, Reinaldo e Pimenta, Maria Alzira (org). **Gestão de hotelaria e turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. pp. 96-126.

GONÇALVES, Luiz Cláudio. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004.

HOTEL BLUE TREE. **Histórico**. Disponível em: <http://www.bluetree.com.br/>>, acesso em: 16/03/05

HOTEL BLUE TREE ALVORADA. **Folheto de divulgação do Hotel**. 2005.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE - IH. **Histórico, notícias e certificação.** Disponível em: <http://www.hospitalidade.org.br/>, acesso em: 17/04/05.

KANNI, Fernando. Sustentabilidade e Responsabilidade socioambiental nas empresas turísticas – a certificação ambiental no segmento de hospedagem. In: Ruschmann, Doris Van de Meene e Solha, Karina Toledo (org). **Turismo uma visão empresarial.** São Paulo: Manole, 2004, pp. 91-113.

LEFF, Enrique. **Epistemologia Ambiental.** Tradução de Sandra Valenzuela. Revisão técnica de Paulo Freire Vieira. São Paulo: Cortez, 2002.

MCKERCHER, Bob. **Turismo de natureza: planejamento e sustentabilidade.** Tradução de Beth Honorato. São Paulo: Contexto, 2002.

MOLINA, Sergio; Rodriguez, Sergio. **Planejamento Integral do turismo: um enfoque para a América latina.** Tradução de Carlos Valero. Bauru/SP: Edusc, 2001.

MÜLLER, Hansruedi. Turismo e hospitalidade no século XXI. In: Lockwood, A. e Medlik, S. (org). **Turismo e hospitalidade no século XXI.** Tradução de Eliana Keeling, John Keeling. Barueri São Paulo: Manole, 2003, pp. 63-72.

OLIVEIRA, Antônio Pereira. **Turismo e desenvolvimento: planejamento e organização.** São Paulo: Atlas, 2002.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. **Guia de Desenvolvimento do Turismo Sustentável.** Tradução de Sandra Netz. Porto Alegre: Bookman, 2003.

PAULA, Nilma Morcef de. Introdução ao conceito de hospitalidade em serviços de alimentação. In: Dias, Célia Maria de Moraes (org). **Hospitalidade reflexões e perspectivas.** São Paulo: Manole, 2002, pp. 69-82.

PÉREZ, Ignacio Alvarez; GARCÍA, Nuria Garcerán. **Técnico en Hotelería y Turismo – Tomo 2.** Madrid, España: Cultural S.A, 2003.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria: planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 2002.

_____. **Gestão de pólos turísticos**. São Paulo: Futura, 2001.

PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL. **Norma Nacional para Meios de Hospedagem – requisitos para a sustentabilidade**. Disponível em: [Http://www.pcts.org.br/pubpcts/media/norma_IH54_meios_Hosp_4final.pdf](http://www.pcts.org.br/pubpcts/media/norma_IH54_meios_Hosp_4final.pdf)>, acesso em: 16/03/05.

RUSCHMANN, Doris van de Meene. **Turismo e planejamento sustentável: A proteção do meio ambiente**. Campinas, SP: Papirus, 1997.

SANTOS FILHO, João dos. **Prioridade dada pelo Governo Federal ao turismo receptivo sacrifica o turismo interno**. Disponível em: <http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?idconteudo=6408> Acesso em: 29/04/05

SERAFIN, Marco Antonio Misael. **Meios de Hospedagem – apresentação**. Disponível em: < <http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?IDConteudo=5952>> Acesso em: 29/04/05

SOUZA, Arminda Mendonça; CORRÊA, Marcus Vinicius M. **Turismo – Conceitos, definições e siglas**. Manaus: Editora Valer, 2000.

SWARBROOKE, John. **Turismo Sustentável: turismo cultural, ecoturismo e ética, vol. 5**. Tradução de Saulo Krieger. São Paulo: Aleph, 2000a.

_____. **Turismo Sustentável: conceitos e impacto ambiental, vol 1**. Tradução de: Margarete Dias Pulido. São Paulo: Aleph, 2000b.

WADDINGTON, Helenio. **Turismo Sustentável no Brasil**. Disponível em: < <http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?IDConteudo=3134>> Acesso em: 29/04/05

YOUELL, Ray. **Turismo uma introdução**. Tradução de Beth Honorato. São Paulo: Contexto, 2002.

APÊNDICE A. FOTOS COMPLEXO BLUE TREE ALVORADA



FIGURA 1. Complexo Blue Tree Alvorada – Área externa (2005)



FIGURA 2. Complexo Blue Tree Alvorada – Blue Tree Park (2005)



FIGURA 3. Complexo Blue Tree Alvorada – Restaurante (2005)



FIGURA 4. Complexo Blue Tree Alvorada – Corredores para as unidades habitacionais (2005)



FIGURA 5. Complexo Blue Tree Alvorada – Saída de emergência e extintor (2005)



FIGURA6. Complexo Blue Tree Alvorada – Refeitório dos funcionários (2005)



FIGURA 7. Complexo Blue Tree Alvorada – Funcionários no refeitório (2005)



FIGURA 8. Complexo Blue Tree Alvorada – Economizador de energia (2005)



FIGURA 9. Complexo Blue Tree Alvorada – Suíte Presidencial (2005)



FIGURA 10. Complexo Blue Tree Alvorada – Escritório da Suíte Presidencial (2005)



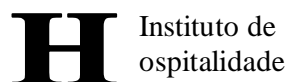
FIGURA 11. Complexo Blue Tree Alvorada – Sala da Suíte Presidencial (2005)



FIGURA 12. Complexo Blue Tree Alvorada – Suíte Presidencial (2005)

ANEXO A. NORMAS DE SUSTENTABILIDADE PARA MEIOS DE HOSPEDAGEM

NIH-54: 2004



Rua Frei Vicente, 16 - Centro Histórico.
CEP 40.025-130 - Salvador- BA
Tel.: (71) 320-0700
Fax: (71) 320-0702
E-mail: ih@hospitalidade.org.br
www.hospitalidade.org.br

Norma Nacional para Meios de hospedagem – Requisitos para a sustentabilidade

Apoio:



Abril de 2004

Meios de hospedagem - requisitos para a sustentabilidade

Sumário

0 Introdução	3
1 Objetivo	6
2 Termos e definições	6
3 Princípios do turismo sustentável	9
4 Sistema de gestão da sustentabilidade	10
5 Requisitos ambientais para o turismo sustentável	16
6 Requisitos sócio-culturais para o turismo sustentável	22
7 Requisitos econômicos para o turismo sustentável	25

O Instituto de Hospitalidade (IH) com o apoio do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a Agência de Promoção de Exportações (APEX-Brasil) tem a propriedade dos direitos autorais (copyright) deste documento.

Esta norma, ou qualquer extrato dela, pode ser reproduzida, armazenada num sistema de recuperação ou transmitida de qualquer forma ou por quaisquer meios, eletrônicos, fotocópias, gravação ou outros, desde que citada a fonte.

Informações podem ser obtidas no:

Instituto de Hospitalidade
Rua Frei Vicente, 16 - Centro Histórico
CEP 40025-130 - Salvador- BA
Tel. (71) 320-0700 - Fax: (71) 320-0702
e-mail: ih@hospitalidade.org.br
www.hospitalidade.org.br

Apoio:



0 INTRODUÇÃO

Esta Norma foi desenvolvida no âmbito do Programa de Certificação em Turismo Sustentável – PCTS, que vem sendo desenvolvido pelo Instituto de Hospitalidade com o apoio do Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID e a Agência de Promoção das Exportações – APEX Brasil, e está sendo construído de forma representativa, voluntária e legitimada pelos atores-chave dos diversos segmentos interessados.

O Programa está sendo desenvolvido em estreita articulação com o Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável - CBTS.

O PCTS tem o objetivo de melhorar a qualidade e a competitividade do setor turístico, com particular atenção às pequenas e médias empresas - PME, estimulando seu melhor desempenho nas áreas econômica, ambiental, cultural e social, por meio da adoção de normas e de um sistema de certificação. O Programa contempla ainda ações no sentido de aumentar a participação no mercado internacional através da promoção comercial no exterior.

A abordagem da normalização da sustentabilidade do turismo, e a decorrente possibilidade de implementar um sistema de certificação dos empreendimentos que aplicam a(s) norma(s) relacionada(s), parte do estabelecimento de requisitos de desempenho para as dimensões da sustentabilidade (ambiental, sócio-cultural e econômica), os quais são suportados por um sistema de gestão da sustentabilidade. Este sistema de gestão proporciona uma base estável, coerente e consistente para o alcance do desempenho sustentável dos empreendimentos e a sua manutenção.

O sistema de gestão da sustentabilidade soma-se aos demais modelos de sistemas de gestão estabelecidos dentre os quais se tem, como principais referências, a NBR ISO 9001 (sistema de gestão da qualidade), a NBR ISO 14001 (sistema de gestão ambiental), e a NBR 14900 (sistema de gestão da Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle, que trata da segurança dos alimentos).

Nesta perspectiva, constitui referência básica o ciclo **PDCA** (de Plan – Do – Check – Act) que é brevemente descrita pelas seguintes etapas:

- **Plan (Planejar):** estabelecer os objetivos e processos necessários para fornecer os resultados de acordo com a política do empreendimento (neste caso, política de sustentabilidade).
- **Do (Implementar):** implementar os processos
- **Check (Verificar):** monitorar e medir o resultado dos processos em relação à política, objetivos e metas e reportar os resultados.
- **Act (Agir):** tomar ações para melhorar continuamente a performance do sistema de gestão

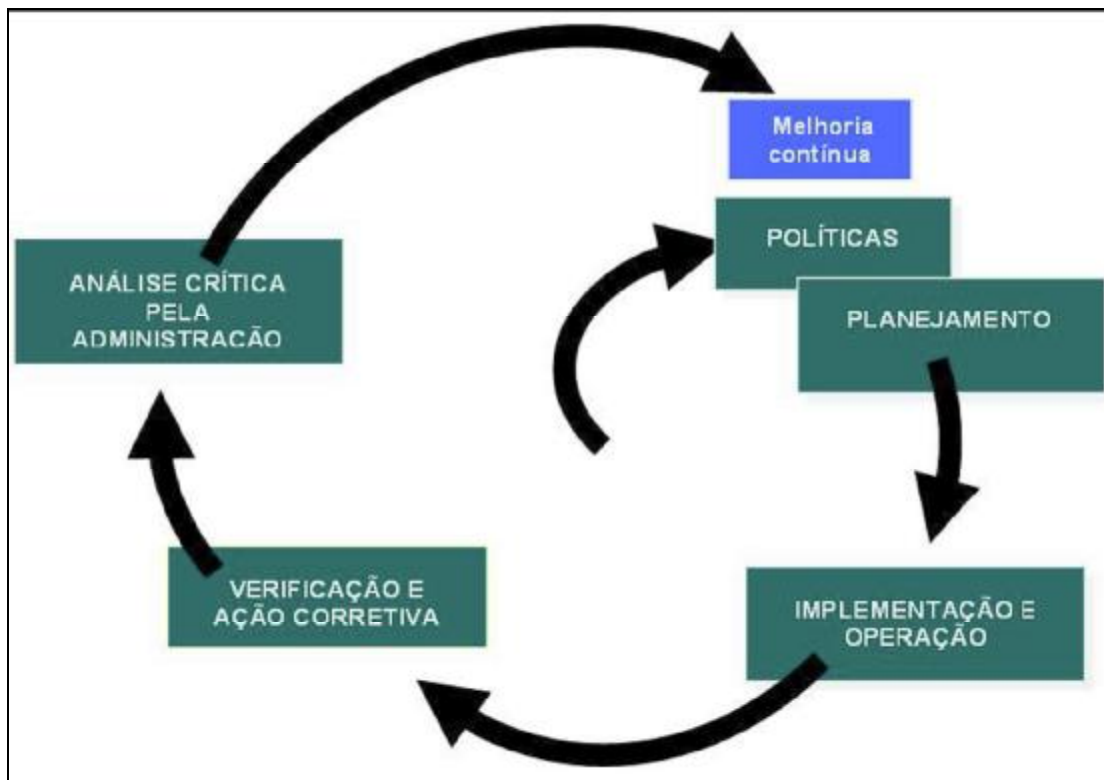


Figura 1 – esquema do ciclo do PDCA

Trata-se, portanto, de normalizar os aspectos do sistema de gestão do empreendimento que constituem fatores chave da sustentabilidade. Ou seja, não apenas controlar os impactos ambientais no meio natural, mas também buscar os resultados que irão propiciar ao empreendimento:

- a) contribuir ativamente para a conservação, a revitalização e a recuperação dos recursos naturais;
- b) buscar resultados econômicos com ética, contribuindo para a justiça social e a valorização das culturas locais;
- c) buscar a legitimidade política em termos de participação e transparência nos processos de decisão e representação comunitária;
- d) interagir com os integrantes da cadeia produtiva do turismo de maneira a construir as condições operacionais para implementar sistemas de gestão da sustentabilidade do turismo com abrangências setorial e geográfica.

O turismo, que é um dos maiores segmentos econômicos do mundo, vem cada vez mais sendo objeto de atenção em relação a seu potencial contribuição para o desenvolvimento sustentável e ao mesmo tempo quanto aos impactos que pode provocar nos campos ambiental, sócio-cultural e econômico.

Organizações de todos os tipos no setor do turismo estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar um desempenho correto em relação a sustentabilidade, gerindo o impacto de suas atividades, produtos ou serviços, levando em consideração sua política e seus objetivos de sustentabilidade.

Esse comportamento se insere no contexto de uma legislação cada vez mais exigente, do desenvolvimento de políticas econômicas, de outras medidas destinadas a estimular a proteção ao meio ambiente e ao patrimônio cultural e de uma crescente preocupação das partes interessadas, em particular os clientes, em relação à qualidade, às questões ambientais e ao desenvolvimento sustentável.

Muitas iniciativas têm se desenvolvido com o propósito de promover o turismo sustentável. Dentre elas, o desenvolvimento de normas que estabeleçam os requisitos mínimos para o turismo sustentável, aliadas a mecanismos de certificação têm se destacado como uma das tendências mais presentes no mercado internacional e que despertam o maior engajamento das partes interessadas.

Esta norma estabelece requisitos para meios de hospedagem que lhes possibilitem planejar e operar as suas atividades de acordo com os princípios estabelecidos para o turismo sustentável, tendo sido redigida de forma a aplicar-se a todos os tipos e portes de organizações e para adequar-se a diferentes condições geográficas, culturais e sociais, mas com atenção particular à realidade e à aplicabilidade às pequenas e médias empresas.

Neste sentido, a norma estabelece requisitos objetivos, que possam ser verificados, seja para fins de certificação seja para os empreendimentos efetuarem auto-avaliações, fidedignas e comprováveis.

Deve-se destacar que existe uma importante distinção entre esta especificação, que descreve os requisitos para a sustentabilidade de um meio de hospedagem, possibilitando a sua verificação e inclusive a certificação, e uma diretriz não certificável destinada a prover orientação genérica a um meio de hospedagem que visa implementar ou aprimorar práticas de turismo sustentável. Essa diretriz não certificável será também desenvolvida pelo PCTS.

Não é objetivo desta norma dar orientação sobre práticas e métodos para lograr o atendimento aos princípios do turismo sustentável. Outros documentos com esse propósito específico serão desenvolvidos no âmbito do Programa de Certificação em Turismo Sustentável, incluindo Manuais de Boas Práticas.

No contexto de uma região específica, a sustentabilidade da atividade do turismo, como o desenvolvimento sustentável de uma forma geral, está relacionada com as atividades e responsabilidades de múltiplos atores, não podendo ser restrita a uma única organização. Contudo, lograr o objetivo do desenvolvimento sustentável passa necessariamente pelas organizações adotarem práticas sustentáveis para as suas atividades.

Desta maneira, esta norma constitui-se numa referência para os empreendimentos turísticos implementarem e manterem consistentemente práticas que contribuam para o objetivo maior do turismo sustentável.

MEIOS DE HOSPEDAGEM – REQUISITOS PARA A SUSTENTABILIDADE

1 OBJETIVO

Esta **Norma** especifica os requisitos relativos a sustentabilidade de **Meios de Hospedagem**, estabelecendo critérios mínimos específicos de desempenho em relação a sustentabilidade e permitindo a um empreendimento formular uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e as informações referentes aos **impactos ambientais, sócio-culturais e econômicos** significativos.

Ela se aplica aos aspectos que podem ser controlados pelo empreendimento ou sobre os quais ele possa exercer influência.

Esta **Norma** se aplica a qualquer meio de hospedagem que deseje:

- a) implementar, manter e aprimorar práticas sustentáveis para as suas operações;
- b) assegurar-se de sua conformidade com sua política de sustentabilidade definida;
- c) demonstrar tal conformidade a terceiros;
- d) buscar a certificação segundo esta norma por uma organização externa; ou;
- e) realizar uma auto-avaliação da conformidade com esta Norma.

2 TERMOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos desta norma aplicam-se os termos e definições a seguir:

2.1 meio de hospedagem: Empreendimento, público ou privado, que fornece, dentre as suas atividades, serviços de acomodação.

Nota: o meio de hospedagem pode ter outras atividades e oferecer outros serviços turísticos.

2.2 empreendimento: Organização, pública ou privada, com funções e estrutura administrativa própria.

2.3 plano de negócios: Documento que descreve e analisa o negócio, partindo de uma visão de mercado, da operacionalidade do produto, traduzidos em projeções financeiras e demonstrações da sua viabilidade econômica.

2.4 alimentação artificial de animais [para turismo]: Ação deliberada de fornecer alimento ou ceva com o propósito de atrair animais com finalidades turísticas.

2.5 sustentabilidade: Uso dos recursos, de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações.

2.6 aspecto da sustentabilidade: Elemento das atividades, produtos ou serviços de um empreendimento que pode interagir com as dimensões da sustentabilidade (ambiental, sócio-cultural e econômica).

Nota: um aspecto da sustentabilidade significativo é aquele que tem ou pode ter um impacto significativo.

2.7 impacto na sustentabilidade: Qualquer modificação dos meios ambiente, sócio-cultural ou econômico, adversa ou benéfica, que resulte, no todo ou em parte, das atividades, produtos ou serviços de um empreendimento.

2.8 objetivo de sustentabilidade: Propósito de sustentabilidade global, decorrente da política de sustentabilidade, que um empreendimento se propõe a atingir, sendo quantificado sempre que exequível.

2.9 meta de sustentabilidade: Requisito de desempenho detalhado, quantificado sempre que exequível, aplicável ao empreendimento ou partes dele, resultante dos objetivos de sustentabilidade e que necessita ser estabelecido e atendido para que tais objetivos sejam atingidos.

2.10 política de sustentabilidade: Intenções e diretrizes globais de um empreendimento, relativos à sustentabilidade, formalmente expressas pela Direção.

2.11 sistema de gestão: Sistema para estabelecer política e objetivos, e para atingir estes objetivos (NBR ISO 9000:2000).

Nota: um sistema de gestão de uma organização pode incluir diferentes sistemas de gestão, tais como um sistema de gestão da qualidade, um sistema de gestão financeira ou um sistema de gestão ambiental.

2.12 sistema de gestão da sustentabilidade: Sistema de gestão para dirigir e controlar um empreendimento no que diz respeito a sustentabilidade.

2.13 direção: Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla um empreendimento no mais alto nível.

2.14 qualidade [NBR ISO 9000:2000]: Grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos.

Nota 1: o termo "qualidade" pode ser usado com adjetivos tais como má, boa ou excelente.

Nota 2: "inerente", ao contrário de "atribuído", significa a existência de alguma coisa, especialmente como uma característica permanente.

2.15 satisfação do cliente [NBR ISO 9000:2000]: Percepção do cliente do grau no qual os seus requisitos foram atendidos.

Nota 1: reclamações de cliente são indicadores usuais da baixa satisfação do cliente, porém sua ausência não implica, necessariamente, alta satisfação do cliente.

Nota 2: mesmo que os requisitos tenham sido acordados com o cliente e atendidos, isto não garante, necessariamente, uma alta satisfação.

2.16 não-conformidade [NBR ISO 9000:2000]: Não atendimento a um requisito.

2.17 ação corretiva [NBR ISO 9000:2000]: Ação para eliminar a causa de uma não-conformidade identificada ou outra situação indesejável.

Nota 1: pode existir mais de uma causa para uma não-conformidade.

Nota 2: ação corretiva é executada para prevenir a repetição, enquanto que a ação preventiva é executada para prevenir a ocorrência.

Nota 3: existe uma diferença entre correção e ação corretiva.

2.18 correção [NBR ISO 9000:2000]: Ação para eliminar uma não-conformidade identificada.

Nota 1: uma correção pode ser feita em conjunto com uma ação corretiva.

Nota 2: uma correção pode ser, por exemplo, um retrabalho ou reclassificação.

2.19 procedimento [NBR ISO 9000:2000]: Forma especificada de executar uma atividade ou um processo.

Nota 1: procedimentos podem ser documentados ou não.

Nota 2: quando um procedimento é documentado, o termo "procedimento escrito" ou "procedimento documentado" é frequentemente usado. O documento que contém um procedimento pode ser chamado de "documento de procedimento".

2.20 parte interessada: Indivíduo ou grupo interessado ou afetado pelas atividades do empreendimento.

2.21 populações tradicionais: Comunidades que mantêm relação ancestral e cultural com a região em que vive, utilizando recursos naturais e deles dependendo para sua sobrevivência.

Nota: geralmente são exemplos de populações tradicionais índios, caiçaras, quilombolas, ribeirinhos, jangadeiros e seringueiros.

2.22 comunidade local: Pessoas que vivem na região do empreendimento.

2.23 artesanato: Atividade produtiva que resulta em objetos ou artefatos acabados, feitos manualmente ou com a utilização de meios tradicionais ou rudimentares, com habilidade, destreza, qualidade e criatividade.

2.24 plano de negócios: Documento que descreve e analisa o negócio, partindo de uma visão de mercado, da operacionalidade do produto, traduzida em projeções financeiras e demonstrações da sua viabilidade econômica.

2.25 segurança [em empreendimentos ou operações turísticos]: Condições e fatores relacionados com o nível de controle e minimização dos riscos que afetam

trabalhadores, clientes ou outras pessoas em empreendimentos ou operações turísticas.

2.26 perigo [OHSAS 18000]: Fonte ou situação com potencial para provocar danos em termos de lesão, doença, dano à propriedade, dano ao meio ambiente do local de trabalho, ou uma combinação destes.

2.27 risco [OHSAS 18000]: Combinação da probabilidade de ocorrência e da (s) consequência (s) de um determinado evento perigoso.

3 PRINCÍPIOS DO TURISMO SUSTENTÁVEL

A sustentabilidade do turismo é fundamentada por um conjunto mínimo de princípios.

Várias iniciativas têm sido empreendidas para estabelecer esse conjunto mínimo de princípios. Embora variem em termos de redação, de uma forma geral, os diversos conjuntos de princípios disponíveis têm um núcleo essencial comum.

Apresentam-se a seguir os Princípios estabelecidos no Brasil pelo Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável (CBTS), que constituem a referência nacional para o Turismo Sustentável:

3.1 Respeitar a legislação vigente

O turismo deve respeitar a legislação vigente, em todos os níveis, no país e as convenções internacionais de que o país é signatário.

3.2 Garantir os direitos das populações locais

O turismo deve buscar e promover mecanismos e ações de responsabilidade social, ambiental e de equidade econômica, inclusive a defesa dos direitos humanos e de uso da terra, mantendo ou ampliando, a médio e longo prazo, a dignidade dos trabalhadores e comunidades envolvidas.

3.3 Conservar o ambiente natural e sua biodiversidade

Em todas as fases de implantação e operação, o turismo deve adotar práticas de mínimo impacto sobre o ambiente natural, monitorando e mitigando efetivamente os impactos, de forma a contribuir para a manutenção das dinâmicas e processos naturais em seus aspectos paisagísticos, físicos e biológicos, considerando o contexto social e econômico existente.

3.4 Considerar o patrimônio cultural e valores locais

O turismo deve reconhecer e respeitar o patrimônio histórico-cultural das regiões localidades receptoras e ser planejado, implementado e gerenciado em harmonia às tradições e valores culturais, colaborando para seu desenvolvimento.

3.5 Estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos

O turismo deve contribuir para o fortalecimento das economias locais, a qualificação das pessoas, a geração crescente de trabalho, emprego e renda e o fomento da capacidade local de desenvolver empreendimentos turísticos.

3.6 Garantir a qualidade dos produtos, processos e atitudes.

O turismo deve avaliar a satisfação do turista e verificar a adoção de padrões de higiene, segurança, informação, educação ambiental e atendimento estabelecido, documentado, divulgado e reconhecido.

3.7 Estabelecer o planejamento e a gestão responsáveis

O turismo deve estabelecer procedimentos éticos de negócio visando engajar a responsabilidade social, econômica e ambiental de todos os integrantes da atividade, incrementando o comprometimento do seu pessoal, fornecedores e turistas, em assuntos de sustentabilidade desde a elaboração de sua missão, objetivos, estratégias, metas, planos e processos de gestão.

4 SISTEMA DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

O empreendimento deve estabelecer e manter um sistema de gestão da sustentabilidade de modo a assegurar o atendimento continuado e sistemático dos Princípios do Turismo Sustentável. Os requisitos do sistema de gestão da sustentabilidade estão descritos nesta seção.

4.1 Política de sustentabilidade

A Direção deve estabelecer uma Política de Sustentabilidade para o empreendimento e assegurar que a Política de Sustentabilidade:

- a) é apropriada ao tipo, escala e localização do empreendimento;
- b) inclui um comprometimento com o atendimento dos Princípios do Turismo Sustentável, relativos às suas dimensões (ambiental, sócio-cultural e econômica), da legislação e normas aplicáveis, e dos compromissos subscritos pelo empreendimento;
- c) inclui comprometimento com o atendimento às expectativas dos clientes quanto à qualidade;
- d) inclui o comprometimento com o atendimento às expectativas de outras partes interessadas quanto ao desempenho sócio-cultural e ambiental do empreendimento;
- e) inclui um comprometimento com a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da sustentabilidade;
- f) proporciona uma estrutura para estabelecimento e análise crítica dos objetivos da sustentabilidade;
- g) é comunicada e entendida por todos no empreendimento;
- h) é documentada, implementada e mantida;

- i) está exposta e disponível para as partes interessadas; e
- j) é analisada criticamente para manutenção da sua adequação.

4.2 Responsabilidades da direção

4.2.1 A Direção deve assegurar que as funções, responsabilidades e autoridades no empreendimento são definidas, documentadas e comunicadas a fim de facilitar uma gestão eficaz.

4.2.2 A Direção deve fornecer os recursos essenciais para a implementação e o controle do sistema de gestão da sustentabilidade, abrangendo pessoas, qualificações específicas, tecnologia, infra-estrutura e recursos financeiros.

4.2.3 A Direção deve indicar uma pessoa do empreendimento que, independente de outras responsabilidades, deve ter responsabilidade e autoridade para:

- a) assegurar que os requisitos do sistema de gestão da sustentabilidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos de acordo com esta Norma;
- b) relatar à Direção o desempenho do sistema de gestão e qualquer necessidade de melhoria;
- c) assegurar, aos clientes e em todo o empreendimento, a promoção da conscientização e envolvimento na implementação dos requisitos para a sustentabilidade no empreendimento; e;
- d) representar a Direção na ligação com partes externas em assuntos relativos ao sistema de gestão da sustentabilidade.

Nota: a pessoa indicada pode ser um membro da Direção.

4.3 Planejamento

4.3.1 Requisitos legais e outros requisitos

O empreendimento deve estabelecer e manter procedimento para identificar e ter acesso à legislação e outros requisitos por ele subscritos, aplicáveis às atividades, produtos e serviços que possam ser por ele controlados ou sobre os quais ele possa exercer influência.

4.3.2 Mapeamento dos aspectos ligados a sustentabilidade

O empreendimento, em conformidade com os requisitos estabelecidos nesta norma, deve estabelecer e manter procedimento para identificar os aspectos ligados a sustentabilidade de suas atividades, produtos ou serviços que possam por ele ser controlados e sobre os quais ele tenha influência, a fim de determinar aqueles que tenham ou possam ter impactos significativos. O empreendimento deve assegurar que os aspectos relacionados a estes impactos sejam considerados na definição de seus objetivos de sustentabilidade.

O empreendimento deve manter essas informações atualizadas de acordo com as alterações nas condições existentes.

4.3.3 Objetivos e metas

O empreendimento deve estabelecer e manter objetivos e metas de sustentabilidade documentados.

Ao estabelecer e revisar seus objetivos de sustentabilidade, o empreendimento deve considerar:

- os requisitos legais e outros requisitos subscritos;
- os requisitos financeiros, operacionais e comerciais;
- seus aspectos ligados a sustentabilidade significativos;
- suas opções tecnológicas;
- suas opções estratégicas;
- a visão das partes interessadas.

Os objetivos e metas de sustentabilidade devem ser compatíveis com a política de sustentabilidade e devem incluir, entre outros:

- emissões, efluentes e resíduos sólidos;
 - conservação e gestão do uso da água;
- eficiência energética;
- seleção e uso de insumos;
 - saúde e segurança dos clientes e no trabalho
- qualidade e satisfação do cliente;
- trabalho e renda;
- comunidades locais;
- aspectos culturais;
- áreas naturais, flora e fauna;
- viabilidade econômica.

4.3.4 Programas de gestão da sustentabilidade

O empreendimento deve estabelecer e manter programas para atingir seus objetivos e metas, devendo incluir:

- a) a atribuição de responsabilidades em cada função e nível pertinente do empreendimento, visando atingir os objetivos e metas;
- b) os meios e o prazo dentro do qual eles devem ser atingidos.

Para novos empreendimentos, atividades, produtos ou serviços, o projeto deve contemplar os requisitos estabelecidos nesta norma.

Para projetos de modificação de empreendimentos, atividades, produtos ou serviços, os programas devem ser revisados, onde apropriado, para assegurar que a gestão da sustentabilidade se aplica a esses projetos.

4.4 Implementação e operação

4.4.1 Comunicação

Com relação ao seu sistema de gestão da sustentabilidade, o empreendimento deve estabelecer procedimentos para:

- a) comunicação interna entre as pessoas nos vários níveis e funções do empreendimento;
- b) comunicar ao público externo sobre as suas ações para a sustentabilidade;
- c) recebimento, documentação e resposta a comunicações pertinentes das partes interessadas internas e externas.

4.4.2 Documentação do sistema de gestão

O empreendimento deve estabelecer e manter informações para:

- a) descrever os principais processos do sistema de gestão e a interação entre eles;
- b) fornecer orientação sobre a documentação relacionada.

4.4.3 Controle de documentos

O empreendimento deve estabelecer e manter procedimentos para o controle de todos os documentos exigidos por esta Norma, para assegurar que:

- a) possam ser localizados;
- b) sejam periodicamente analisados revisados quando necessário e aprovados, quanto à sua adequação, por pessoal autorizado;
- c) as versões atualizadas dos documentos pertinentes estejam disponíveis em todos os locais onde são executadas operações essenciais ao efetivo funcionamento do sistema de gestão;
- d) documentos obsoletos sejam prontamente removidos de todos os pontos de emissão e uso ou, de outra forma, garantidos contra o uso não-intencional;
- e) quaisquer documentos obsoletos retidos por motivos legais ou para preservação de conhecimento sejam adequadamente identificados.

A documentação deve ser legível, datada (com datas de revisão) e facilmente identificável, mantida de forma organizada e retida por um período de tempo especificado. Devem ser estabelecidos e mantidos procedimentos e responsabilidades referentes à criação e alteração dos vários tipos de documentos.

4.4.4 Registros

O empreendimento deve estabelecer e manter procedimentos para a identificação, manutenção e descarte de registros. Estes registros devem incluir registros de treinamento e os resultados de análises críticas.

Os registros devem ser legíveis e identificáveis, permitindo rastrear a atividade, produto ou serviço envolvido. Os registros devem ser arquivados e mantidos de forma a permitir

sua pronta recuperação, sendo protegidos contra avarias, deterioração ou perda. O período de retenção deve ser estabelecido e registrado.

Os registros devem ser mantidos, conforme apropriado ao sistema e ao empreendimento, para demonstrar conformidade aos requisitos desta Norma.

4.4.5 Controle operacional

O empreendimento deve identificar aquelas operações e atividades associadas aos aspectos relacionados com a sustentabilidade onde medidas de controle necessitam ser aplicadas. O empreendimento deve planejar tais atividades, inclusive manutenção, de forma a assegurar que sejam executadas sob condições específicas mediante:

- a) o estabelecimento e manutenção de procedimentos relativos aos aspectos relacionados com a sustentabilidade de bens, equipamentos, insumos ou serviços adquiridos, utilizados ou prestados pelo empreendimento, e da comunicação dos procedimentos e requisitos pertinentes a serem atendidos por fornecedores e contratados;
- b) o estabelecimento e manutenção de procedimentos, documentados, para abranger situações onde sua ausência possa acarretar desvios em relação à política de sustentabilidade e aos objetivos de sustentabilidade;
- c) a estipulação de critérios operacionais nos procedimentos;
- d) o estabelecimento de critérios para inspeção e liberação dos serviços.

4.4.6 Competência, conscientização e treinamento.

O empreendimento deve:

- a) determinar as competências necessárias para o pessoal do empreendimento em consonância com a norma;
- b) fornecer treinamento ou tomar outras ações para satisfazer essas necessidades de competência,
- c) assegurar-se de que o seu pessoal está consciente quanto à pertinência e importância de suas atividades, de como elas contribuem para atingir os objetivos da sustentabilidade, das potenciais consequências da inobservância de procedimentos operacionais especificados e dos impactos ambientais, sócio-culturais ou econômicos significativos, reais ou potenciais, de suas atividades e dos benefícios resultantes da melhoria do seu desempenho pessoal, e;
- d) manter registros de educação, treinamento, habilidade e experiência;
- e) avaliar a eficácia das ações executadas e manter registros destas avaliações.

Recomenda-se que o empreendimento considere no planejamento das iniciativas de treinamento ações como treinamento no local de trabalho, tutoria e outras que encorajem o aprendizado continuado.

4.5. Verificação, monitoramento e ações corretivas.

4.5.1 Monitoramento e medição

O empreendimento deve estabelecer e manter procedimentos documentados para monitorar e medir, periodicamente, as características principais de suas operações e atividades que possam ter um impacto significativo sobre a sustentabilidade e para avaliação periódica do atendimento à legislação e regulamentação pertinente. Tais procedimentos devem incluir o registro de informações para acompanhar o desempenho, controles operacionais pertinentes e a conformidade com os objetivos e metas de sustentabilidade do empreendimento.

No caso de utilização de equipamentos de monitoramento, estes devem ser calibrados e mantidos, e os registros desse processo devem ficar retidos, segundo procedimentos definidos pelo empreendimento.

O empreendimento deve estabelecer um programa de auditorias internas.

4.5.2 Não-conformidade e ações corretiva e preventiva

O empreendimento deve estabelecer e manter procedimentos para definir responsabilidade e autoridade para tratar e investigar as não-conformidades, adotando medidas para mitigar quaisquer impactos e para iniciar e concluir ações corretivas e preventivas.

4.6. Análise crítica

4.6.1 A Direção do empreendimento, em intervalos por ela predeterminados, deve analisar criticamente o sistema de gestão da sustentabilidade, para assegurar sua conveniência, adequação e eficácia contínuas. O processo de análise crítica deve assegurar que as informações necessárias sejam coletadas, de modo a permitir à Direção proceder a esta avaliação. Essa análise crítica deve ser documentada.

4.6.2 A análise crítica pela Direção deve abordar a eventual necessidade de alterações na política, objetivos e outros elementos do sistema de gestão da sustentabilidade à luz dos resultados do monitoramento, da mudança das circunstâncias e do comprometimento com a melhoria contínua.

4.6.3 O empreendimento deve efetuar a revisão crítica pelo menos anualmente.

4.7 Transparência, comunicação e promoção do turismo sustentável.

4.7.1 O empreendimento deve estabelecer e manter procedimento para comunicar às partes interessadas e ao público em geral o seu comprometimento com o turismo sustentável, a sua política e o cumprimento dos objetivos e metas.

4.7.2 As ações de comunicação ou marketing devem adotar padrão de ética e não poluir ou degradar o meio ambiente.

5 REQUISITOS AMBIENTAIS PARA O TURISMO SUSTENTÁVEL

As práticas do empreendimento devem ser sustentáveis e minimizar a degradação do ambiente.

5.1 Preparação e atendimento a emergências ambientais

5.1.1 O empreendimento deve estabelecer e manter procedimentos para identificar o potencial de risco, para prevenir a ocorrência e atender acidentes e situações de emergência na área do empreendimento ou por ele causados, bem como para mitigar os impactos ambientais deles decorrentes. O empreendimento deve também testar periodicamente tais procedimentos.

5.1.2 O empreendimento deve analisar e revisar, onde necessário, seus procedimentos de preparação e atendimento a emergências, em particular após ocorrência de acidentes ou situações de emergência.

5.2. Áreas naturais, flora e fauna.

5.2.1. O empreendimento deve cumprir a legislação para a implementação de atividades turísticas em áreas naturais.

5.2.2 Como parte do comprometimento do empreendimento com a conservação de áreas naturais, o empreendimento deve:

a) conservar área natural própria empregando as boas práticas de proteção e manejo e conforme o previsto na legislação;

b) quando não possuir uma área natural própria, apoiar a proteção e manejo de áreas naturais de terceiros na região;

Convém que o empreendimento participe nas ações da gestão das áreas naturais protegidas.

5.2.3 O empreendimento deve tomar medidas para promover a proteção da flora e da fauna. Estas medidas devem incluir, quando apropriado:

a) não permitir a comercialização de espécies da flora e fauna silvestres no empreendimento sem autorização legal;

b) não manter animais silvestres em cativeiro, exceto para reabilitação temporária ou como parte de um programa para reprodução ou reintrodução, com as devidas autorizações legais;

c) a prevenção da coleta, captura, molestação, transporte ou uso de espécies da flora e fauna silvestres por parte dos seus clientes ou pessoas envolvidas nas atividades do empreendimento;

d) a prevenção do uso predatório de matéria prima proveniente de espécies da flora e fauna silvestres;

e) ações específicas para a proteção das espécies ameaçadas ou em perigo existentes na propriedade do empreendimento;

f) cuidados com os impactos luminosos e sonoros de modo a minimizar possíveis mudanças do comportamento dos animais;

g) prevenção da domesticação de animais silvestres mediante o uso de alimentação artificial;

h) a promoção de ações educativas junto aos clientes com o propósito de gerar conhecimento e valorização dos ecossistemas da região.

5.3 Arquitetura e impactos da construção no local

5.3.1 A arquitetura do empreendimento deve ser integrada à paisagem, minimizando os impactos da implantação, durante a construção, a operação e quando houver obras de reparo, ampliações ou outros tipos de alterações.

5.3.2 Devem ser tomadas medidas para:

a) minimizar alterações significativas na paisagem local provocadas pelo projeto arquitetônico e pelos movimentos de terra;

b) minimizar a impermeabilização do solo;

c) minimizar a remoção de vegetação nativa;

d) evitar a interrupção da movimentação e reprodução da vida silvestre;

e) implementar um programa para proteger a vegetação nativa, conservar os ecossistemas, nascentes e cursos d'água, a paisagem natural e a conservação dos solos;

f) não utilizar materiais derivados de espécies ameaçadas na construção, acabamento ou decoração;

g) monitorar e mitigar a erosão;

h) assegurar uma destinação final adequada para os resíduos não aproveitados na construção.

5.3.3 Quando existirem áreas degradadas sem uso específico pelo empreendimento devem ser tomadas medidas para a sua recomposição.

5.3.4 Convém que se utilizem materiais de construção disponíveis na região originados de fontes sustentáveis, se considere o uso das técnicas tradicionais, se evite usar materiais de construção com grande impacto ambiental e se procure tomar medidas de compensação ambiental para os materiais usados no empreendimento.

5.3.5 A arquitetura das construções deve ser compatível com o entorno físico e cultural. Para tanto, aplicam-se os seguintes requisitos:

- a volumetria deve ser harmônica com o entorno e não deve descaracterizar os ambientes natural e cultural;

- deve-se manter as características do relevo local;

- devem-se tomar medidas para diminuir o impacto visual da infra-estrutura de suporte (por exemplo, recorrendo ao uso de vegetação natural ou à topografia).

5.3.6 No caso de construções urbanas em locais de interesse arquitetônico, a sua arquitetura deve manter harmonia com o ambiente existente. Convém que em novos empreendimentos seja feita uma consulta prévia à comunidade.

5.3.7 A arquitetura deve contemplar a segurança dos trabalhadores e clientes.

5.4 Paisagismo

5.4.1 O planejamento e operação do paisagismo do empreendimento deve ser efetuado minimizando os impactos ambientais. Para tanto, cuidados devem ser tomados para que:

- a) o paisagismo reflita o ambiente natural do entorno, inclusive com o uso de espécies nativas, desde que não sejam provenientes de extração ilegal;
- b) não haja propagação de plantas ornamentais exóticas pelo entorno;
- c) se maximize o aproveitamento da vegetação nativa.

5.4.2 Recomenda-se que existam mecanismos de informação e interpretação aos hóspedes das principais características de interesse do paisagismo.

5.5. Emissões, efluentes e resíduos sólidos.

5.5.1 Resíduos sólidos

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para reduzir, reutilizar ou reciclar os resíduos sólidos. O planejamento deve incluir o estabelecimento de metas de redução, reutilização e reciclagem, de acordo com as condições locais.

A gestão dos resíduos deve ser efetuada de acordo com a boa técnica, inclusive os resíduos gerados pelos clientes quando em campo, com a utilização de práticas como:

- aquisição preferencial de produtos em embalagens para grandes quantidades, quando compatível com as condições ambientais locais;
- prevenção do uso de embalagens descartáveis;
- utilização de recipientes adequados para a coleta;
- separação e coleta seletiva;
- reutilização dos resíduos orgânicos, inclusive como insumo de produção para as comunidades locais.

O estabelecimento deve dispor de um local específico e vedado para resíduos sólidos contaminantes de acordo com a legislação vigente.

5.5.2 Efluentes líquidos

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar os impactos provocados pelos efluentes líquidos ao meio ambiente e à saúde pública.

As medidas devem incluir o tratamento das águas residuais (seja mediante a conexão ao sistema público de coleta e tratamento, se ele existir, seja mediante a existência de instalações de tratamento próprias).

Devem existir planos de contingência para prevenir e mitigar falhas dos sistemas de tratamento e coleta utilizados e medidas para prevenir a contaminação das águas residuais por produtos tóxicos ou perigosos.

O empreendimento deve dar destinação adequada aos resíduos líquidos de motores a explosão.

5.5.3 Emissões para o ar (gases e ruído)

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinaria e equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento, de modo a não perturbarem o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e das comunidades locais.

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos. As medidas devem incluir:

- medidas para eliminação de odores provenientes da preparação de alimentos ou outras operações do empreendimento;
- utilização de combustíveis com menores impactos ambientais como gás natural, GLP ou outros, quando possível;
- programas de manutenção para os veículos e equipamentos com motores a explosão;
- evitar a utilização de motores de dois tempos. Os empreendimentos devem estabelecer planos para substituição dos motores de dois tempos por alternativas menos poluentes;
- prevenção das emissões de clorofluorcarbonetos (CFC).

Nota: as medidas podem incluir planos de manutenção, modernização ou substituição de equipamentos e utilidades.

5.6 Eficiência energética

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar o consumo de energia, em particular de fontes não renováveis.

5.6.1 O empreendimento deve controlar e registrar o consumo de energia (em kWh por hóspede/noite) de fontes externas e de fontes próprias renováveis e não renováveis.

5.6.2 O empreendimento deve estabelecer metas de consumo, considerando a demanda, o seu desempenho histórico e o levantamento de referências regionais de consumo em estabelecimentos de mesmo padrão. As metas de consumo devem considerar o "consumo fixo" e "variável".

5.6.3 É recomendável que o empreendimento faça uso de fontes de energia renováveis, na extensão e de acordo com as suas especificidades e tecnologias disponíveis, levando em conta os aspectos de viabilidade econômica e ambiental.

5.6.4 O empreendimento deve ter implementado um procedimento para assegurar que as luzes e equipamentos elétricos permaneçam ligados apenas quando necessário.

5.6.5 Os procedimentos de aquisição de equipamentos e insumos que consomem energia (como lâmpadas, equipamentos de refrigeração, geladeiras e frigoríficos, fogões, aquecedores, lavadoras de roupa, etc.) devem incluir como critério sua eficiência energética e a possibilidade do uso de fontes de energia alternativas.

5.6.6 A arquitetura das construções deve utilizar as técnicas para maximizar a eficiência energética, tais como, por exemplo:

- isolamentos térmicos de paredes e forros;
- ventilação natural;
- otimização do uso da sombra e insolação;
- otimização do uso da iluminação natural;
- minimização das fugas e perdas de calor nas instalações hidráulicas, de aquecimento e de refrigeração;
- utilização de equipamentos e dispositivos de aquecimento ou refrigeração com eficiência energética maximizada.

5.6.7 O empreendimento deve planejar e implementar medidas para reduzir o consumo de energia dos meios de transporte próprios e utilizados nas suas atividades.

Nota: tais medidas podem incluir o uso de veículos eficientes do ponto de vista energético, efetuar as manutenções regulares, planejar o uso da frota otimizando a sua eficiência, escolhendo trajetos e horários mais eficientes, treinamento dos motoristas em condução econômica e outras medidas equivalentes.

5.6.8 O empreendimento deve informar aos clientes o seu comprometimento com a economia da energia e encorajar o seu envolvimento.

5.7 Conservação e gestão do uso de água

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar o consumo de água e assegurar que o seu uso não prejudica o abastecimento das comunidades locais, da flora, da fauna e dos mananciais.

5.7.1 O empreendimento deve controlar e registrar o consumo de água de fontes externas e de fontes próprias.

5.7.2 O empreendimento deve estabelecer metas de consumo, considerando a demanda e o seu desempenho histórico e o levantamento de referências regionais de consumo em estabelecimentos de mesmo padrão. As metas de consumo devem considerar o "consumo fixo" e "variável".

5.7.3 O empreendimento deve planejar e implementar medidas que assegurem que a captação e o consumo de água não comprometam a sua disponibilidade para as comunidades locais, flora e fauna, a vazão dos corpos d'água e o nível e proteção dos mananciais preservando o equilíbrio dos ecossistemas.

As medidas devem incluir ações tais como:

- utilização de dispositivos para economia de água (como, por exemplo, torneiras e válvulas redutoras de consumo em banheiros, lavabos, chuveiros e descargas);

- programas específicos como trocas não diárias de roupa de cama e toalhas;
- programas de inspeção periódica nas canalizações e sua manutenção com vistas à minimização das fugas de água. Devem ser mantidos registros dessas inspeções e reparos;
- a captação e armazenamento de águas pluviais;
- preservar e revitalizar os mananciais de água.

5.7.4 O empreendimento deve promover, quando aplicável, o uso de águas residuais tratadas para atividades como rega, lavagem de veículos e outras aplicações.

5.7.5 O empreendimento deve controlar a qualidade da água utilizada e assegurar a potabilidade daquela utilizada para consumo humano. Esse controle deve incluir a realização periódica de ensaios de potabilidade da água. A periodicidade deverá ser estabelecida pelo empreendimento, considerando aspectos como:

- legislação vigente;
- boas práticas;
- as características das instalações hidráulicas;
- origem da água captada ou recebida;
- estado das cisternas e estado de limpeza das caixas d'água;
- histórico do uso da água pelo empreendimento;
- ocorrência de incidentes de segurança alimentar.

5.7.6 O empreendimento deve estabelecer procedimentos que minimizem o consumo de água em piscinas. Esta água deve ter a sua qualidade monitorada periodicamente.

5.7.7 O empreendimento deve informar aos clientes o seu comprometimento com a economia da água e encorajar o seu envolvimento mediante campanhas de economia dirigidas aos hóspedes e aos seus trabalhadores.

5.8 Seleção e uso de insumos

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar a utilização de insumos com potenciais impactos ao meio ambiente e promover o consumo responsável em relação à sustentabilidade.

5.8.1 O empreendimento deve estabelecer um procedimento para identificação dos insumos adquiridos com potenciais impactos ambientais negativos significativos. Para estes insumos devem ser estabelecidos critérios para a sua especificação e para a seleção de fornecedores de modo a minimizar os impactos decorrentes da operação do empreendimento.

5.8.2 O controle de pragas deve ser efetuado respeitando-se a legislação vigente segundo métodos e com o uso de substâncias que minimizem impactos aos trabalhadores, aos vizinhos e comunidades locais, à fauna silvestre, à flora, aos solos, aos corpos d'água e à atmosfera. O empreendimento deve efetuar inspeção periódica

para assegurar a validade dos controles de pragas e validade dos produtos de higiene e limpeza.

5.8.3 O empreendimento deve utilizar produtos de limpeza biodegradáveis, caracteristicamente neutros e formulados a partir de matérias primas não corrosivas e não tóxicas.

5.8.4 Os sabonetes e cosméticos para uso dos clientes e trabalhadores devem ser biodegradáveis. É conveniente que se utilizem dosadores para estes produtos.

6 REQUISITOS SÓCIO-CULTURAIS PARA O TURISMO SUSTENTÁVEL

As operações e práticas do empreendimento devem contribuir para reconhecer, promover e respeitar o patrimônio cultural das regiões e as tradições e valores culturais não predatórios e contribuir para o desenvolvimento social e econômico dos trabalhadores e comunidades envolvidas na cadeia produtiva.

6.1 Comunidades locais

6.1.1 O empreendimento deve se engajar em ações ou iniciativas voluntárias promovidas por organizações comunitárias, governamentais ou não governamentais, que tenham o objetivo de contribuir com o desenvolvimento das comunidades locais.

6.1.2 A Direção do empreendimento deve participar e encorajar o envolvimento dos seus trabalhadores em atividades comunitárias, mediante:

- a) a orientação pela Direção para que os trabalhadores se envolvam com a comunidade;
- b) o empreendimento deve alocar tempo para o envolvimento dos trabalhadores com a comunidade;
- c) o envolvimento dos trabalhadores com a comunidade deve fazer parte da sua avaliação pelo empreendimento.

6.1.3 O empreendimento deve se envolver na vida associativa local.

6.1.4 O empreendimento deve manter um registro das interações com a comunidade local, inclusive de reclamações e sugestões. Deve ser dada resposta adequadas às reclamações e sugestões recebidas. Estas informações devem ser utilizadas na revisão crítica do sistema de gestão da sustentabilidade.

6.1.5 O empreendimento deve estabelecer e manter um procedimento para avaliar o grau de satisfação e reclamações da comunidade local com as suas atividades a ela relacionada.

6.1.6 O empreendimento deve estabelecer e implementar procedimento para avaliação da eficácia da sua ação sócio-cultural. Essas informações devem ser utilizadas na revisão crítica do sistema de gestão da sustentabilidade.

6.1.7 O empreendimento deve participar de programas sócio-ambientais junto às comunidades locais, inclusive de educação ambiental.

6.1.8 O empreendimento deve planejar e implementar medidas preventivas em relação a impactos negativos como “turismo sexual”, “prostituição infantil”, etc. Neste contexto, o empreendimento deve observar as orientações do Código de Conduta do Turismo Contra a Exploração Sexual Infanto-Juvenil.

6.2 Trabalho e renda

O empreendimento deve comprometer-se com o aproveitamento das pessoas e da produção do local, incentivando o associativismo, a qualidade e a sustentabilidade.

6.2.1 Trabalhadores das comunidades locais ou regionais

O empreendimento deve empregar na maior extensão viável trabalhadores (empregados, sub-contratados ou autônomos) das comunidades locais ou regionais. Pelo menos 50% da força de trabalho envolvida com as operações do empreendimento deve ser proveniente das comunidades locais.

Nota: entende-se que o proprietário e a sua família, residindo na comunidade, independente da sua origem, são considerados parte da comunidade local.

O empreendimento deve promover ações de capacitação profissional de modo a que pessoas das comunidades locais ou regionais possam obter trabalho diretamente no empreendimento ou pela ativação de cadeias produtivas regionais.

Recomenda-se que o empreendimento utilize pessoas das comunidades locais ou regionais na administração e no gerenciamento das suas operações.

O empreendimento deve estabelecer uma política de remuneração que não discrimine o pessoal das comunidades locais ou regionais e nem discrimine gênero.

6.2.2 Estímulo às atividades complementares às operações do empreendimento

O empreendimento deve apoiar a capacitação de pessoas das comunidades locais para a prestação serviços e fornecimento de insumos ou atividades complementares às do empreendimento.

O empreendimento deve estimular e promover o uso desses serviços e produtos por parte dos clientes e o desenvolvimento de novos negócios nas comunidades locais.

O empreendimento deve incentivar a venda de artesanatos e produtos típicos (inclusive culinários) da região fornecidos por pessoas das comunidades locais, no empreendimento ou nas próprias comunidades locais, valorizando a comunidade e promovendo a interação entre o cliente e o artesão. Pode ser conveniente que o empreendimento estimule o resgate de técnicas artesanais ligadas à cultura local.

6.3 Condições de trabalho

6.3.1 O empreendimento deve assegurar que os salários pagos atendem no mínimo aos pisos da categoria, usando referências sindicais regionais.

6.3.2 O empreendimento deve assegurar instalações destinadas aos trabalhadores que atendam às condições mínimas de higiene, segurança e conforto.

6.3.3 O empreendimento deve assegurar que a composição de salários e benefícios seja detalhada de forma clara e permanente para os trabalhadores.

6.3.4 O empreendimento deve assegurar que esquemas de falso aprendizado não sejam realizados, numa tentativa de evitar o cumprimento de suas obrigações para com os funcionários sob as condições legais aplicáveis e associadas às legislações e regulamentações trabalhistas e de seguridade social.

6.3.5 O empreendimento deve desenvolver ações para promover a equidade étnica, social e de gênero e coibir o trabalho infantil.

6.4 Aspectos culturais

6.4.1 O empreendimento deve promover a divulgação da cultura local entre os seus clientes.

6.4.2 O empreendimento deve promover de maneira planejada atividades e manifestações culturais das comunidades locais e a sua divulgação junto aos clientes, procurando preservar a sua autenticidade.

6.4.3 O empreendimento deve apoiar iniciativas para o conhecimento, a valorização, a preservação e a promoção da cultura local.

6.4.4 O empreendimento deve planejar e implementar medidas para prevenir os impactos negativos das suas operações nas comunidades locais.

6.4.5 O empreendimento deve fornecer aos clientes orientações e informações para incentivar o conhecimento e para promover atitudes e comportamento de respeito à cultura local.

6.5 Saúde e educação

6.5.1 O empreendimento deve participar em programas de saúde das comunidades locais.

Nota: programas de saúde incluem iniciativas de educação para a saúde, campanhas de vacinação, etc.

6.5.2 O empreendimento deve implementar programas de saúde para os seus trabalhadores, extensivos às suas famílias.

6.5.3 O empreendimento deve estabelecer áreas devidamente sinalizadas para fumantes.

6.5.4 O empreendimento deve implementar ações para apoiar a educação dos trabalhadores e da comunidade local, inclusive de educação ambiental.

6.6 Populações tradicionais

O empreendimento deve planejar e implementar medidas para assegurar o respeito aos hábitos, direitos e tradições das populações tradicionais, amparadas por pesquisas científicas ou por técnicos da área. Essas medidas podem incluir:

- informar aos clientes sobre as peculiaridades para relacionar-se com as comunidades tradicionais;
- retribuir ou compensar as comunidades tradicionais pelos benefícios que auferem pelo uso de recursos, tradições ou conhecimento das populações tradicionais;

- apoiar ações para melhoria das condições de vida das comunidades locais segundo as prioridades definidas por elas;

- acordar o uso pelas comunidades tradicionais de recursos que tenha sob seu controle, como direitos de passagem, acesso a sítios sagrados, uso extrativo de recursos naturais e outros;

- prevenir a profanação ou o uso não controlado de sítios sagrados pelos clientes ou trabalhadores;

- fomentar a participação efetiva da comunidade tradicional em todo o processo de gestão da atividade em suas terras ou região;

- prevenir o abandono das atividades econômicas tradicionais em decorrência do turismo;

- fomentar o respeito à cultura e à privacidade das comunidades tradicionais, evitando a violação da intimidade, a destruição de sítios arqueológicos ou históricos, o desrespeito a rituais e locais considerados sagrados ou pela imposição de festas e rituais fora do calendário tradicional;

- auxiliar a evitar práticas ou tradições que agredam o meio ambiente;

- apoiar a conservação, proteção e o resgate da cultura, tradições e sítios sagrados das populações tradicionais.

7 REQUISITOS ECONÔMICOS PARA O TURISMO SUSTENTÁVEL

As práticas do empreendimento devem ser seguras, viáveis, satisfazer as expectativas dos clientes e atender à legislação.

7.1 Viabilidade econômica do empreendimento

O empreendimento deve planejar e implementar as suas atividades e a oferta de serviços levando em conta a sua sustentabilidade econômica no longo prazo.

7.1.1 O empreendimento deve dispor de um plano de negócios regularmente atualizado, ainda que simplificado, que demonstre a sua viabilidade e sustentabilidade no longo prazo e contenha, no mínimo, as seguintes informações:

- análise de mercado e segmento de mercado que se pretende atingir;

- conceituação do produto;

- política de formação de preços;

- política de comercialização e estratégias de promoção;

- investimentos requeridos e estrutura de custos;

- viabilidade econômica.

7.1.2 O empreendimento deve manter registros que possibilitem evidenciar a sustentabilidade do negócio.

Nota: recomenda-se que seja efetuada consulta prévia à comunidade local para a implementação de novos empreendimentos quanto a eventuais impactos sócio-culturais e seus benefícios, como trabalho e renda.

7.2 Qualidade e satisfação dos clientes

O empreendimento deve planejar e implementar produtos e serviços considerando as expectativas dos clientes. O planejamento dos produtos e serviços deve privilegiar as tradições sócio-culturais e da hospitalidade da região em que está inserido o empreendimento.

7.2.1 O empreendimento deve estabelecer e manter procedimento para identificar as expectativas dos clientes em relação aos produtos e serviços oferecidos.

7.2.2 O empreendimento deve estabelecer requisitos da qualidade para os produtos e serviços oferecidos e monitorar a manutenção da sua conformidade. No estabelecimento dos requisitos da qualidade, o empreendimento deve levar em conta as expectativas dos clientes e as referências em vigor no mercado, inclusive as estabelecidas pela legislação vigente.

7.2.3 O empreendimento deve manter uma descrição documentada dos produtos e serviços oferecidos, relacionando:

- a relevância para a sustentabilidade dos requisitos estabelecidos;
- como o produto atende às expectativas determinadas dos clientes;
- descrição da experiência que se pretende oferecer como produto aos clientes;
- conforto planejado.

7.2.4 O empreendimento deve manter um sistema de informação sobre a satisfação dos clientes. O sistema deve incluir o tratamento de comentários, sugestões e reclamações escritos, assim como coleta de informações junto a clientes e agências e operadoras de turismo. Deve ser dada resposta consistente às reclamações e sugestões recebidas. As informações sobre a satisfação dos clientes devem ser utilizadas na revisão crítica do sistema de gestão da sustentabilidade.

7.2.5 O empreendimento deve manter registros das análises de satisfação dos clientes, das reclamações e sugestões recebidas e das ações corretivas estabelecidas e comunicadas.

7.2.6 O empreendimento deve manter registros dos hóspedes de acordo com a legislação vigente.

7.2.7 As informações proporcionadas aos clientes devem incluir:

- informações fidedignas dos produtos e serviços que oferece;
- informações básicas sobre o comprometimento do empreendimento com o turismo sustentável;
- informações básicas histórico-culturais e ecológicas da região onde está localizado o empreendimento e sobre as ações de proteção do ambiente que se desenvolvem na região;

- informações sobre as diferentes áreas naturais protegidas e outros atrativos naturais de interesse na região;
- informações básicas sobre as atividades sócio-culturais na região;
- informações sobre a disponibilidade ou não de facilidades para atendimento a portadores de necessidades especiais;
- informações sobre acessibilidade aos idosos e crianças;
- deve incentivar o consumo de produtos regionais, inclusive enfatizando a culinária da região;
- informações sobre atividades recreativas promovidas por organizações ou empresas locais;
- informações sobre os programas de economia de energia, do uso da água e de redução de resíduos sólidos que desenvolva;
- medidas e procedimentos de segurança para os clientes;
- informações sobre como se conduzir nas comunidades locais e sobre as suas responsabilidades nos locais que visitar;
- informações básicas sobre serviços essenciais disponíveis na comunidade local;
- Informações sobre como se comportar no meio natural.

7.2.8 O empreendimento deve promover a interação construtiva entre o cliente, as comunidades vizinhas e a natureza nos serviços que realiza ou vende.

7.2.9 O empreendimento deve, para os produtos ou serviços externos que eventualmente vende, distinguir claramente aqueles oriundos de organizações com sistemas de sustentabilidade daqueles sobre quais não dispõe informações a esse respeito.

7.2.10 O empreendimento deve estabelecer um procedimento para seleção e qualificação de fornecedores que leve em conta os requisitos de sustentabilidade. Esse procedimento deve incluir uma lista de fornecedores aprovados para os principais insumos para os quais se assegura o cumprimento da legislação e normas ambientais e sociais.

Convém que empreendimento dê preferência a fornecedores que implementem práticas sustentáveis de produção e fornecimento. O empreendimento deve implementar programas de desenvolvimento de fornecedores que adotem essas práticas.

7.2.11 O empreendimento deve identificar e selecionar produtos, serviços e insumos que podem ser fornecidos pelas comunidades locais e implementar programas específicos de desenvolvimento de fornecedores.

7.2.12 Os serviços de alimentação fornecidos pelo empreendimento devem:

- adotar as boas práticas de segurança dos alimentos;
- utilizar preferencialmente produtos frescos;
- quando possível e viável economicamente, utilizar insumos de produção orgânica;

- incluir a oferta de alimentos e bebidas da culinária regional, respeitando a disponibilidade sazonal dos ingredientes de maneira a não ameaçar a flora e fauna.

7.2.13 O empreendimento deve apoiar a produção de material informativo e indicativo por parte da comunidade local, tais como folder, mapas e placas, que visem divulgar a região ou ações e programas com fins sócio-culturais ou ambientais.

7.3 Saúde e segurança dos clientes e no trabalho

7.3.1 O empreendimento deve estabelecer e manter procedimentos para a identificação contínua de perigos, a avaliação de riscos e a implementação das medidas de controle necessárias. Tais procedimentos devem incluir:

- atividades de rotina e não-rotineiras;
- atividades de todas as pessoas que tem acesso ao empreendimento (incluindo sub-contratados);
- instalações nos locais de trabalho, tanto as fornecidas pelo empreendimento como por terceiros;
- atividades dos clientes fornecidas por terceiros e oferecidas no empreendimento;
- atendimento a emergências e acidentes.

7.3.2 O empreendimento deve assegurar que os resultados dessas avaliações e os efeitos desses controles sejam considerados quando da definição de seus objetivos de saúde e segurança. O empreendimento deve documentar e manter tais informações atualizadas.

7.3.3 A metodologia do empreendimento para a identificação de perigos e avaliação de riscos, tanto para clientes quanto para os trabalhadores, deve:

- ser definida com respeito ao seu escopo, tipo e momento oportuno para agir, para assegurar que ela seja proativa ao invés de reativa;
- assegurar a classificação de riscos e a identificação daqueles que devem ser eliminados ou controlados através de medidas;
- ser consistente com a experiência operacional e a capacidade das medidas de controle de riscos empregadas;
- fornecer subsídios para a determinação de requisitos da instalação, identificação de necessidades de treinamento ou desenvolvimento de controles operacionais;
- assegurar o monitoramento das ações requeridas, para garantir tanto a eficácia como o prazo de implementação das mesmas.

7.3.4 O empreendimento deve apoiar programas para promover a segurança do turista.

7.3.5 Devem ser proporcionadas informações sobre os perigos durante as atividades de campo e como preveni-lo.